

OS **10** MANDAMENTOS DO DIREITO À INFORMAÇÃO DO CONSUMIDOR

DO RÓTULO DO PRODUTO
À PREVENÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO



Comissão de Direito do Consumidor e Educação para o Consumo da OAB/DF
ICCON – Instituto Consumidor Consciente Brasil

Coordenador: Paulo R. Roque A. Khouri

APRESENTAÇÃO

O direito à informação é um dos pilares da proteção do consumidor no Brasil. Ele garante equilíbrio nas relações de consumo, combate abusos e permite decisões conscientes. Em um mercado cada dia mais complexo, inclusive com o uso crescente da inteligência artificial e dos algoritmos, o direito à informação é a melhor âncora do consumidor contra o estímulo frequente ao consumo compulsivo e irracional.

Não há liberdade de escolha sem informação adequada.

Não há mercado equilibrado sem transparência.

A informação clara sobre o uso de produtos e serviços é essencial para a proteção do próprio patrimônio do consumidor e também de sua saúde e segurança. Com a informação, ele pode decidir melhor, comparar preços. Pode também proteger sua saúde e segurança, pois há produtos e serviços perigosos, que precisam ser consumidos adequadamente.

Esta cartilha apresenta, de forma simples e objetiva, os 10 mandamentos do direito à informação, com fundamento na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

ÍNDICE

OS 10 MANDAMENTOS DO DIREITO À INFORMAÇÃO

- 1º** Informação não é favor ao consumidor. É dever do fornecedor e evita que o consumidor decida no escuro.
- 2º** A informação deve rimar com a compreensão do consumidor.
- 3º** Os riscos à saúde e à segurança devem ser informados em primeiro lugar.
- 4º** Promessa feita ao consumidor é promessa obrigatória para o fornecedor.
- 5º** Nas compras online, informe-se sobre o fornecedor antes de comprar e saiba que você pode cancelar a compra, sem pagar multa.
- 6º** Nenhum cadastro com dados do consumidor pode ser feito sem informação clara, finalidade definida e consentimento do consumidor.
- 7º** O crédito é sempre perigoso. O crédito deve ajudar a organizar a vida financeira do consumidor e não a criar dívidas impagáveis.
- 8º** Não contrate crédito sem conhecer o CET (Custo Efetivo Total) do empréstimo ou financiamento.
- 9º** O perigo da dívida do cartão de crédito. Informe-se sobre os juros e evite pagar o mínimo da fatura. Os juros do cartão são sempre os mais altos do mercado.
- 10º** Antes de investir, o consumidor deve exigir informações claras sobre os riscos de perda do seu dinheiro ao aplicar em produtos e serviços financeiros.

1º MANDAMENTO

Informação não é favor ao consumidor. É dever do fornecedor e evita que o consumidor decida no escuro.

Informação não é favor. Informação é um dever legal que o fornecedor deve cumprir. Serve para proteger interesses legítimos do consumidor ao adquirir produtos e serviços no mercado com consciência e racionalidade.

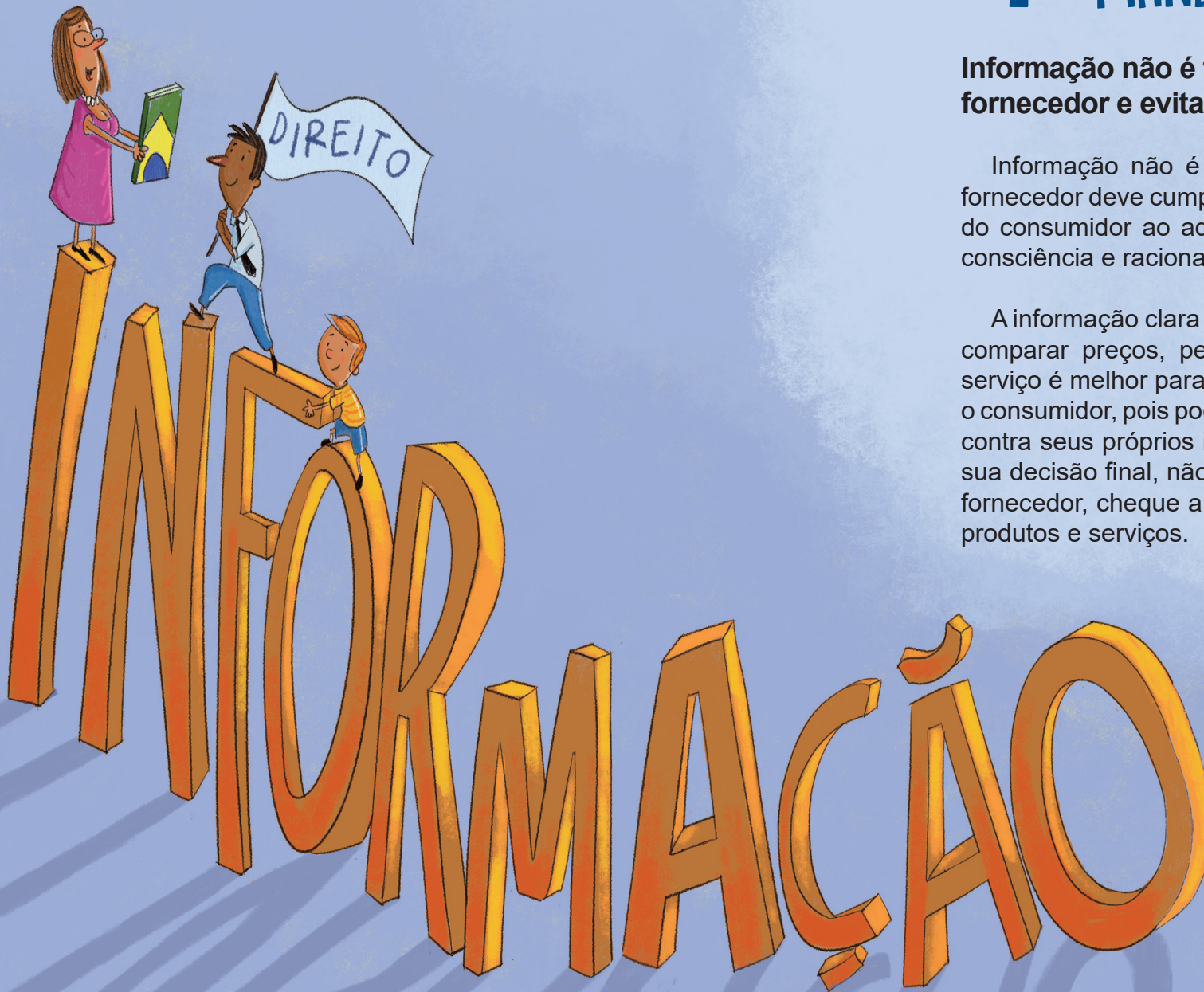
A informação clara e adequada permite que o consumidor possa comparar preços, pesquisar e decidir ao final qual produto ou serviço é melhor para ele. Sem informação, o maior prejudicado é o consumidor, pois pode ser levado a adquirir um produto ou serviço contra seus próprios interesses pessoais e patrimoniais. Antes da sua decisão final, não confie apenas na palavra ou publicidade do fornecedor, cheque a informação, compare preço e qualidade dos produtos e serviços.

O direito à informação está previsto na Constituição Federal e reforçado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Sem informação clara e adequada, o consumidor decide no escuro e não consegue exercer sua liberdade de escolha.

Fundamento:

Art. 5º, XIV, da Constituição Federal
Art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor





2º MANDAMENTO

A informação tem que rimar com a compreensão do consumidor.

Informação com linguagem rebuscada, cheia de termos técnicos e confusa não preenche os requisitos do Código de Defesa do Consumidor. Não basta informar — é preciso que o consumidor compreenda facilmente a informação. Aspectos do produto ou serviço que sejam essenciais para a proteção do patrimônio, da saúde e da segurança do consumidor precisam ser muito bem informados pelo fornecedor. Os contratos precisam ter uma linguagem clara e que leve qualquer pessoa a entender facilmente o seu conteúdo, sob pena de não valer para o consumidor.

A informação deve ser apresentada de forma:

- clara
- precisa
- transparente
- em linguagem acessível

Letras miúdas, termos técnicos incompreensíveis ou explicações confusas violam o direito do consumidor.

Fundamento:

Arts. 6º, III, e 46 do Código de Defesa do Consumidor



3º MANDAMENTO

Os riscos à saúde e à segurança devem ser informados em primeiro lugar.

O consumidor não pode ser surpreendido com produtos ou serviços perigosos.

Produtos ou serviços que apresentem riscos exigem advertência clara e adequada.

Exemplos:

- medicamentos
- alimentos
- produtos químicos

O consumidor tem o direito de saber previamente quais são os riscos envolvidos.

Nos alimentos industrializados, a parte frontal da embalagem deve indicar o nível de:

- gorduras saturadas
- açúcar adicionado
- sódio

Se o nível for indicado como ALTO, o consumidor deve ter cuidado, pois o consumo excessivo desses produtos pode prejudicar a saúde.

A omissão dessas informações configura infração ao Código de Defesa do Consumidor.

O produto pode ser retirado do mercado e o fornecedor pode ser multado pelos órgãos de defesa do consumidor.

Fundamento:

Arts. 8º, 9º e 10 do Código de Defesa do Consumidor

4º MANDAMENTO

Promessa feita ao consumidor é promessa obrigatória para o fornecedor.

Tudo o que for anunciado deve ser cumprido.

A publicidade integra o contrato e não pode servir para induzir o consumidor à contratação com promessas de qualidade e preço, que depois são esquecidas na hora de assinar o contrato.

Se o fornecedor promete algo em sua publicidade, ele é obrigado a cumprir o que foi anunciado. Tire um *print* no próprio celular ou guarde consigo os folders/mensagens em que forem anunciadas vantagens sobre o produto ou serviço. Tudo o que é anunciado de forma precisa e clara deve ser cumprido pelo fornecedor e passa a valer como condição da aquisição do produto ou serviço, em benefício do consumidor.

Publicidade enganosa ou abusiva é proibida.

Fundamento:

Arts. 30, 31 e 37 do Código de Defesa do Consumidor



5º MANDAMENTO

Nas compras online, informe-se sobre o fornecedor antes de comprar — e saiba que você pode cancelar a compra, sem pagar multa.

Nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, especialmente pela internet, o consumidor está mais exposto a riscos e às compras compulsivas.

Por isso, a lei garante um direito fundamental ao consumidor: o direito de arrependimento.

O consumidor pode desistir da compra no prazo de 7 dias, contado:

- da assinatura do contrato ou
- do recebimento do produto (o que ocorrer por último)

Isso é muito importante:

👉 na compra online, o prazo normalmente começa a contar a partir do recebimento do produto.

O consumidor não precisa justificar sua decisão.

E mais:

- não pode ser cobrada multa
- não pode haver qualquer penalidade
- todos os valores pagos devem ser devolvidos, inclusive o frete.

O fornecedor deve devolver o valor integral de forma rápida e adequada.

Antes de comprar, o consumidor deve tomar alguns cuidados:



- comparar preços em diferentes sites
- verificar a reputação do fornecedor
- confirmar se o site realmente entrega o produto



- desconfiar de preços muito abaixo do mercado
- checar se o site possui identificação clara (CNPJ, endereço, canais de atendimento)
- consultar listas de sites não recomendados divulgadas pelos PROCONs de todo o país

Fundamento:

Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.



6º MANDAMENTO

Nenhum cadastro com dados do consumidor pode ser feito sem informação clara, finalidade definida e consentimento do consumidor.

Os dados do consumidor não podem ser coletados ou utilizados sem informação e consentimento. Se a compra for paga à vista ou no cartão de crédito, como em uma farmácia ou supermercado, o consumidor não é obrigado a informar seu CPF para finalizar a compra.

Antes de realizar qualquer cadastro, o fornecedor deve obter o consentimento informado do consumidor.

O consumidor tem direito de:

- saber quais dados estão sendo coletados
- saber qual é a finalidade da coleta
- decidir se deseja ou não fornecer seus dados

O consumidor não é obrigado a fornecer seus dados, especialmente quando se trata de dados sensíveis, como:

- dados de saúde
- religião
- opinião política
- dados biométricos

Esses dados não podem ser coletados de forma aleatória.

O consumidor também tem direito de:

- acessar seus dados armazenados
- corrigir informações incorretas
- solicitar a exclusão de seus dados dos bancos de dados

Nos cadastros de inadimplentes, nenhuma informação negativa pode permanecer por mais de 5 anos.

Fundamento:

Art. 43 do Código de Defesa do Consumidor
Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)



7º MANDAMENTO

O crédito é sempre perigoso. O crédito deve ajudar a organizar a vida financeira do consumidor e não a criar dívidas impagáveis.

O objetivo da lei é sempre proteger o consumidor contra o superendividamento, de modo a resguardar sua dignidade e sua subsistência.

O crédito deve ser concedido com:

- transparência
- responsabilidade
- respeito à capacidade financeira do consumidor

Lembre-se sempre, antes de fazer uma dívida, de que fatores imprevistos como a perda do emprego ou uma doença na família podem comprometer boa parte do seu orçamento. Por isso, é importante o consumidor ter sempre em mente a necessidade de fazer uma reserva mensal para lidar com os imprevistos e não confiar apenas no crédito. Consumidores que conseguem poupar enfrentam as crises financeiras com mais segurança e previsibilidade.

Antes de contratar um crédito, o consumidor deve avaliar se a dívida é realmente necessária e se poderá ser paga sem comprometer sua subsistência.

Fundamento:

Arts. 4º, 6º, XI e 54-A do Código de Defesa do Consumidor



CRÉDITO

8º MANDAMENTO

Não contrate crédito sem conhecer o CET (Custo Efetivo Total) do empréstimo ou financiamento.

Antes de assinar um contrato de empréstimo ou financiamento, peça sempre a tabela detalhada do Custo Efetivo Total (CET), que deve ser disponibilizada ao consumidor muito ANTES de assinar qualquer contrato. Com o CET, o consumidor tem condições de comparar, ver se o custo está alto e ter consciência se a parcela cabe ou não dentro do seu orçamento.

O CET representa o custo real do crédito, parcela a parcela, até o final do financiamento ou empréstimo.

Ele inclui:

- juros
- tarifas
- seguros
- impostos
- outras taxas

Conhecer o CET permite comparar propostas e evitar créditos que parecem baratos, mas escondem custos elevados.

Também é importante avaliar com cuidado se as parcelas cabem no orçamento familiar.

Fundamento:

Arts. 52 e 54-B do Código de Defesa do Consumidor



9º MANDAMENTO

O perigo da dívida do cartão de crédito. Informe-se sobre os juros e evite pagar o mínimo da fatura. Os juros do cartão são sempre os mais altos do mercado.

O consumidor deve evitar ao máximo fazer dívidas no cartão de crédito. Antes de utilizá-lo, é essencial refletir se aquela compra é realmente necessária e se há condições de pagamento.

Caso opte pelo parcelamento, é importante lembrar que, se houver atraso ou não pagamento da fatura, incidirão juros muito elevados, geralmente entre os mais altos do mercado. Por isso, o cartão de crédito não deve ser usado como solução para falta de dinheiro, mas sim como um meio de pagamento planejado.

Atenção especial ao pagamento mínimo da fatura:

Pagar apenas o valor mínimo é um péssimo negócio, pois faz com que a dívida cresça rapidamente, devido aos juros elevados do crédito rotativo.

O consumidor tem o direito à informação, devendo sempre:

- conhecer a taxa de juros do seu cartão
- verificar as condições antes de contratar ou utilizar o crédito
- comparar alternativas de pagamento

Lembre-se: grande parte das famílias endividadas no Brasil tem dívidas relacionadas ao cartão de crédito. Por isso, use com cautela, planejamento e consciência.

Fundamento:

Art. 54-D, II, do Código de Defesa do Consumidor



10º MANDAMENTO

Antes de investir, o consumidor deve exigir informações claras sobre os riscos de perda do seu dinheiro ao aplicar em produtos e serviços financeiros.

O consumidor deve exigir informações claras, completas e verdadeiras sobre os riscos de qualquer produto financeiro antes de investir.

Verifique se o investimento é garantido pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC). São protegidos pelo FGC, até R\$ 250 mil por CPF e por instituição, produtos como CDB, LCI, LCA, poupança e RDB.

Não são garantidos pelo FGC investimentos como ações, fundos de investimento, debêntures, CRI, CRA, COE e criptomoedas — e nesses casos o consumidor pode perder inclusive o valor aplicado.

E é aí que muitos consumidores erram: trocam a segurança por uma pequena diferença de juros, às vezes 0,5% a mais, sem perceber que estão assumindo o risco de perder o principal.

Se o consumidor não pode perder esse dinheiro, não invista em produtos sem garantia — mesmo que prometam maior rendimento.

A diferença de juros, nesses casos, não é ganho: é o preço do risco.

Quem promete ganhos fáceis ou elevados, muitas vezes colocando muitos consumidores em investimentos arriscados, costuma errar — e quem paga a conta é o consumidor.

Para quem não pode perder, poupar é sagrado.

Proteger o principal vale mais do que qualquer promessa de lucro.

Fundamento:

Art. 6º, III, e art. 54, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor



**Diretoria
2025 - 2027**

Presidente - **Paulo Maurício Braz Siqueira**

Vice-Presidente - **Roberta Batista de Queiroz**

Secretário-Geral - **Rafael Teixeira Martins**

Secretário-Geral Adjunto - **Pedro Ivo Rodrigues Velloso Cordeiro**

Diretora-Tesoureira - **Raquel Bezerra Cândido**

Diretor-Tesoureiro Adjunto - **Ábner Augusto Mendes Gonçalves**

Diretor de Prerrogativas - **Flavio Fonseca**

Diretora de Comissões - **Nathália Waldow de Souza Baylão**

Diretora de Comunicação Social - **Desiree Gonçalves de Sousa**

Diretor de Integridade - **Inácio Bento de Loyola Alencastro**

Diretora Jovem - **Sofia Gomes Matias**

Diretora de Mulheres - **Nildete Santana de Oliveira**

Diretora de Tecnologia - **Otanylda Tavares Badú de Oliveira**

Diretor de Honorários e Valorização da advocacia - **Eduardo Cardoso**

Diretora de Igualdade Racial - **Tuanne Costa**

**COMISSÃO DE DIREITO
DO CONSUMIDOR E
EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO**

**Diretoria
2025 - 2027**

Presidente - **Paulo Roberto Roque Antonio Khouri**

Vice-Presidente - **Ângela Ramos Pinheiro**

Secretário-Geral - **Gilbert Di Angellis Da Silva Alves**

Secretária-Geral Adjunta - **Patrícia Paula Santiago**

**COMISSÃO DE DIREITO
DO CONSUMIDOR E EDUCAÇÃO
PARA O CONSUMO**



Texto e pesquisa: Paulo R. Roque A. Khouri
Revisão: Ângela Pinheiro e Patrícia Santiago
Arte e ilustração: André Cerino - www.cerino.com.br
Impressão: Gráfica Movimento