

Atenção Lojistas para informações obrigatórias a serem disponibilizadas nos estabelecimentos comerciais (placas e cartazes)

O Código de Defesa do Consumidor e diversas leis, tanto no âmbito federal, estadual e municipal, disciplinam as informações que os lojistas obrigatoriamente devem disponibilizar.

Tais informações devem estar afixadas por meio de cartazes ou placas, em tamanho e letras visíveis, ao alcance do olhar de todos que adentram no estabelecimento comercial.

O lojista deve estar sempre atento para as informações que obrigatoriamente devem ser disponibilizadas aos consumidores, para evitar penalidades e multas.

1 - De atendimento prioritário

Conforme consta na Lei Federal 10.741/03 e Lei Municipal 3855/2019 é obrigatória a disponibilização de placa de atendimento preferencial prioritário, constando, inclusive, indicação do símbolo mundial da conscientização mundial do Transtorno do Espectro Autista, conforme modelo abaixo.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL PRIORITÁRIO PARA:



- Idosos acima de 60 anos - Lei federal 10.741/03;
- Gestantes;
- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com criança de colo;
- Pessoas obesas;
- Autistas

Lei Federal 10.048/00 e Decreto de Regulamentação 5.296/04

2- Formas de pagamento

Os estabelecimentos do comércio varejista no Estado são obrigados a afixarem, em local visível, cartaz informando a forma de pagamento adotada, bem como informar as bandeiras dos cartões de crédito e débitos que são aceitos.

FORMAS DE PAGAMENTO

- DINHEIRO ESPÉCIE;
- ACEITAMOS CARTÕES CRÉDITO/DÉBITO

BANDEIRAS: VISA, MASTER, DINERS, ELO



- NÃO ACEITAMOS CHEQUE

Lei Estadual nº 9.926/2012

Obs.: Trata-se de sugestão de placa. Cada loja definirá as formas e condições de pagamento. Lembrando que dinheiro é obrigatório.

3 – Proibição do uso de cigarros em ambientes coletivos – Lei Federal 9294/96

A Lei Federal 9294/94 trouxe restrições ao uso de cigarros ou produtos similares em ambientes coletivos fechados, independentemente de ser ambiente público ou privado.

A Lei Estadual 9220/2019 determina que deverão ser afixados avisos sobre a proibição do tabagismo, em locais de ampla visibilidade e de fácil identificação pelo público

Assim o lojista deve estar atento para coibir a utilização de cigarros no estabelecimento comercial, sendo obrigatória a afixação de cartazes informando a proibição, conforme o modelo a seguir:



4 – Placa informando Disponibilização do CDC

As lojas são obrigadas a disponibilizar um exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) para consulta dos clientes.

Mas também é preciso ainda afixar um cartaz, em local visível, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, segundo a Lei 8.078/1990, disponível para consulta”.



5- Placa com Informações do Procon Estadual e Municipal

Também se faz obrigatória, a afixação em local visível de placas ou cartazes, com o endereço e o número do telefone do Procon Municipal e Procon-ES.

PROCON

LINHARES

Tel. 3372-2129

Av. Augusto Calmon, 1117 - 1º Andar, Centro • CEP 29.900-060



Procon Estadual
ligue 151

Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 6º andar, Centro, Vitória-ES
Unidade Central Faça Fácil, Cariacica-ES
www.procon.es.gov.br



SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
www.linhares.es.gov.br [f/prefeituradelinhares](https://www.facebook.com/prefeituradelinhares)

6 - Política de troca

Os comerciantes devem deixar claro aos consumidores a política de troca da loja. Os consumidores devem ser informados se os produtos, que não apresentam defeitos, poderão ser trocados, o prazo máximo e outras condições para a realização da troca.

Lembrando que é proibido por Lei Estadual estabelecer dia específico para a troca.

7- Informar sobre o direito do consumidor que antecipar o pagamento de sua dívida à redução proporcional dos juros

Conforme determina a Lei Estadual N° 9.803/2012, os estabelecimentos situados no Estado que operem com financiamento, crediário, empréstimos ou demais operações congêneres manterão afixados permanentemente em seu interior placa ou cartaz informativo sobre o direito do consumidor que antecipar o pagamento de sua dívida à redução proporcional dos juros e demais consectários.

A placa ou cartaz deverá conter a seguinte frase:

"Nos termos do artigo 52, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei Federal nº 8.078, de 11.09.1990, fica assegurado ao consumidor que efetuar a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, a redução proporcional dos juros e demais acréscimos."

A placa ou cartaz deverá ter dimensões suficientes para que possa ser lido à boa distância e será afixado em locais de ampla e fácil visualização.

8 - Obrigatoriedade de divulgação da Central de Atendimento à Mulher

No Estado do Espírito Santo está vigente a Lei nº 10.991/2019, que estabelece a obrigatoriedade da divulgação da Central de Atendimento à Mulher (Disque 180) e do Serviço de Denúncia de Violações aos Direitos Humanos (Disque 100) em estabelecimentos de acesso ao público.

Os estabelecimentos comerciais, conforme os setores abaixo indicados devem promover a divulgação de que trata a lei:

I - setor de hospedagem – hotel, motel e pousada,

II - setor alimentício – bar, restaurante, lanchonete e similares;

III - setor cultural – casa de eventos, shows, teatros, circos e similares;

IV - estações de transporte em massa e terminais de transporte urbano, férreo e aéreo;

V - outros setores – salão de beleza, casa de massagem, sauna, academia de ginástica, clubes recreativos e atividades correlatas;

VI - setor varejista - venda de produtos dirigidos ao mercado consumidor, por meio de mercados, feiras, lojas de departamento e shoppings, independente do porte.

Os estabelecimentos especificados deverão afixar placas constando as seguintes frases:

**"VIOLÊNCIA, ABUSO E EXPLORAÇÃO SEXUAL CONTRA A MULHER É CRIME.
DENUNCIE – DISQUE 180. "**

**"VIOLAÇÃO AOS DIREITOS HUMANOS.
NÃO SE CALE! DISQUE 100. "**

As placas deverão ser afixadas em local de maior trânsito de clientes ou usuários, devendo ser confeccionadas no formato de 29cm de largura por 21cm de altura, tamanho A4, texto impresso com letras proporcionais às dimensões da placa, de fácil compreensão e contraste visual que possibilite a visualização nítida.

Baixe aqui:

<https://drive.google.com/open?id=1M2bMC6gnQuFwvoYrAYV8mgAMqqk-Uu-W>