

# Direitos do Consumidor

# PADARIAS

Agência de Proteção e Defesa do Consumidor

**PROCON**



**JUIZ DE FORA**  
PREFEITURA



Agência de Proteção e Defesa do Consumidor  
**PROCON**



FUNDAÇÃO  
**PROCON**  
SP

Av. Presidente Itamar Franco, 992 - Centro - JF/MG  
Telefones (32) 3690-7610 - (32) 3690-7611  
Horário de funcionamento: 2ª a 6ª das 8 às 18 horas  
Horário de atendimento: 2ª a 6ª das 9 às 16 horas



# CONHEÇA SEUS DIREITOS ANTES DE FAZER COMPRAS NAS PADARIAS

De acordo com o Decreto Federal 5903/06, produtos e serviços deverão ser precificados, garantindo ao consumidor informação correta, clara, precisa, ostensiva e legal.

Estabelecimentos comerciais podem optar em afixar preço:

I) diretamente no produto ou impresso na própria embalagem;

II) por código referencial: relação de códigos e seus respectivos preços devem estar visualmente unidos e próximos dos produtos a que se referem e imediatamente perceptíveis ao consumidor sem a necessidade de qualquer esforço ou deslocamento de sua parte. O código referencial deve estar fisicamente ligado ao produto, em contraste de cores e em tamanho suficientes, que permitam a pronta identificação pelo consumidor;

III) por códigos de barras, sendo observados os seguintes requisitos:

- as informações relativas ao preço à vista, características e código do produto deverão estar, a ele, visualmente unidas, garantindo a pronta identificação pelo consumidor;
- a informação sobre essas características deve compreender o nome, a quantidade e os demais elementos que o particularizem;
- as informações deverão ser disponibilizadas em etiquetas com caracteres ostensivos e em cores de destaque em relação ao fundo;
- os estabelecimentos comerciais deverão disponibilizar, na área de vendas, o equipamento de leitura em perfeito estado, para consulta, indicado por cartazes e distância máxima de 15 metros dos produtos expostos.

Para os produtos em que não é possível a colocação do preço, como o cafezinho ou o pão com manteiga, o estabelecimento deverá utilizar a tabela de preços, com face principal voltada para o consumidor.

Embalagens de bolos, tortas e outros produtos que são fabricados na padaria têm que informar o prazo de validade, peso ou volume, ingredientes dos alimentos e se contêm ou não glúten. Os produtos industrializados, além dessas informações, devem apresentar: nome, endereço e CNPJ do fabricante; dados do importador no caso de produtos importados; sua origem; numeração do lote; informação nutricional e, se for de origem animal, o número do Serviço de Inspeção Federal (SIF).

Todas as informações devem estar em língua portuguesa, inclusive as dos produtos importados.

O estabelecimento deverá expor, em local visível, o alvará de localização e o alvará sanitário vigentes.

A padaria deverá manter em local visível um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (CDC), bem como placa informativa da disponibilidade.

Caso o estabelecimento trabalhe com cartão de crédito ou de débito, não poderá impor valor mínimo ou efetuar cobrança diferenciada.

O consumidor que se sentir prejudicado, poderá solicitar a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições, ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Não compre o produto se houver suspeitas sobre sua qualidade e ou validade.

São impróprios para o consumo alimentos deteriorados, estragados e que apresentem características (sabor, cheiro, aparência) diferentes do habitualmente esperado, como por exemplo produtos mofados ou com embalagens estufadas, cujos prazos de validade estejam vencidos.

Também são impróprios para o consumo os alimentos que apresentem contaminação física (inseto, parafuso, fio de cabelo, etc) e presença de sujidade não identificada.

Produtos com quantidade e peso diferentes das quantidades indicadas nas embalagens não devem ser consumidos.

Caso o consumidor tenha cólicas, vômitos, enjoo, diarreia e suspeitar que foram causadas pelo consumo de produto, deverá procurar atendimento médico e solicitar um relatório descrevendo os sintomas apresentados após o consumo do alimento. O produto com alteração também deve ser apresentado, pois, em sua embalagem, há informações técnicas.

É direito do consumidor a reparação pelos danos decorrentes do consumo do produto. Portanto, se comprovado tal fato, o consumidor poderá pedir o reembolso de despesas com atendimento médico e medicamentos.

Para o registro da reclamação, é necessário que o consumidor apresente os documentos relativos aos gastos pelos quais pretende pedir reembolso (notas fiscais, cupons ou recibos).

Documentos como relatório médico, comprovantes de despesas e amostra do produto também são necessários para encaminhamento da reclamação, que tem por objetivo identificar o que se chama de “nexo causal”, ou seja, comprovar que o problema de saúde alegado foi causado pelo consumo do produto.

Problemas quanto a algum tipo de cobrança diferenciada pelo uso do cartão de crédito/débito, produtos com validade vencida e falta de informação de preço devem ser direcionados ao órgão de defesa do consumidor (Procon/JF).