



**NOTA TÉCNICA PROCON/ES Nº 01/2026**

*Estabelece orientações acerca de boas práticas nas relações consumeristas por ocasião da data comemorativa do dia dos namorados.*

**O INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES**, autarquia integrante da administração pública indireta, vinculado à Secretaria Estadual de Justiça do Espírito Santo, com autonomia técnica, administrativa e financeira, componente do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC (artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor), criado e reestruturado pela Lei Complementar nº 373/2006, no cumprimento do dever de promover a Política Estadual de Defesa do Consumidor face à necessidade de informar aos consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres, resolve editar a presente NOTA TÉCNICA, nos termos a seguir expostos:

CONSIDERANDO que a Constituição Federal dispõe no artigo 5º, inciso XXXII, que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

CONSIDERADO que a Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), determina em seu artigo 4º que são objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo;

CONSIDERANDO o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, conforme preceitua o inciso I, do artigo 4º, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que o PROCON/ES possui competência para acompanhar a situação do mercado de bens e serviços, adotando as medidas cabíveis a nível estadual, conforme versa o inciso XXVI do art. 8º da Lei Complementar nº 373/06;

CONSIDERANDO que o PROCON/ES é responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, este Instituto vem editar, com fulcro no artigo 4º do Decreto Federal nº 2.181/1997, que regulamenta a Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) a presente **NOTA TÉCNICA** nos termos seguintes:



O dia dos namorados, nacionalmente comemorado no dia 12 de junho, é caracterizado por notável efervescência no comércio varejista, tanto em lojas físicas quanto em plataformas virtuais, motivo pelo qual faz-se necessária a veiculação deste instrumento contendo orientações sobre boas práticas à luz da legislação consumerista, com a finalidade de zelar pela regularidade do mercado no âmbito do Estado do Espírito Santo.

Desta feita, é oportuna a abordagem específica de temas que comumente vêm à tona na data comemorativa em questão, conforme segue abaixo:

## **1 – DO EXERCÍCIO DA GARANTIA**

O Código de Defesa do Consumidor, no “caput” do seu artigo 18, estabelece que:

**Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.**

Já o artigo 26 do mesmo Código contém a seguinte descrição:

**Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:**

**I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;**

**II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.**

**§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.**



**§ 2º Obstat a decadência:**

**I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;**

**II - (Vetado).**

**III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.**

**§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.**

A leitura conjunta dos dispositivos supracitados indica que, se o consumidor adquire produtos ou serviços duráveis contendo defeitos aparentes ou de fácil constatação, terá o prazo de 90 (noventa) dias, contado a partir da entrega do produto ou do término da execução dos serviços, para pleitear a quaisquer integrantes da cadeia de fornecedores (fabricantes, produtores, importadores, comerciantes, etc.) que o vício seja sanado.

Todavia, se o produto ou serviço estiver eivado de vício oculto, a garantia de 90 (noventa) dias terá a sua contagem iniciada no momento exato em que o defeito ficar evidenciado para o consumidor, o qual, a partir de então, também poderá requerer de qualquer integrante da cadeia de fornecimento que o problema seja devidamente sanado.

Caso o defeito não seja reparado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, o § 1º do artigo 18 do CDC dá ao consumidor o direito de exigir, alternativamente e à sua escolha:

**I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;**

**II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;**

**III – abatimento proporcional do preço;**



Vale ressaltar que o consumidor, ao obter o direito de escolher uma das alternativas elencadas no § 1º, poderá fazê-lo em face de qualquer estabelecimento que integre a cadeia de fornecedores, pois estes, de acordo com o “caput” do artigo 18 do CDC, são solidariamente responsáveis pelos vícios de qualidade ou quantidade que tornem seus produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor.

Conforme disposto no artigo 18, §6º, do CDC, são impróprios ao uso e consumo:

**I – os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;**

**II – os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;**

**III – os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.**

Importante ressaltar que, pelo disposto no §3º do artigo 18 do CDC, o consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do §1º - sem necessidade de aguardar o interregno de 30 (trinta) dias para reparo do defeito – sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

Ademais, também é oportuno mencionar as disposições do § 4º do artigo 18 do CDC, pelo qual o consumidor, ao optar pela alternativa do inciso I do § 1º e deparar-se com a impossibilidade de substituição do bem por outro da mesma espécie, poderá substituí-lo por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço. Além disso, na hipótese de inviabilidade da opção do inciso I do § 1º, o consumidor também poderá escolher as alternativas dos incisos I ou II, a saber, restituição imediata da quantia paga com as devidas atualizações ou o abatimento proporcional do preço.



Ainda no que tange ao tema deste tópico, é relevante mencionar que a garantia contratualmente concedida pelos fornecedores é complementar à que está regulamentada pelo artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor.

Para fins de exemplificação, se o consumidor adquire um eletrodoméstico – espécie de produto durável - , cujo fabricante concede garantia contratual de 1 (um) ano, este lapso somar-se-á ao interregno de 90 (noventa) dias fixado pelo Código de Defesa do Consumidor, de maneira que a garantia total será de 1 (um) ano e 90 (noventa) dias, conforme se depreende do artigo 50 do citado diploma legal. Vejamos:

**Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.**

**Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.**

Por fim, convém enfatizar que qualquer produto ou serviço está abrangido pela garantia legal a que se refere o artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, inclusive aqueles retirados de mostruário e comercializados com desconto, porquanto a regra não comporta exceção.

## **2 – DA POLÍTICA DE TROCA**

Se, após a compra de produto sem defeito, o consumidor desejar trocá-lo em razão de alguma incompatibilidade – fato bastante corriqueiro quando a aquisição é motivada para presentear terceiros, como costuma ocorrer em datas comemorativas, a exemplo do dia dos namorados – prevalecerá a política de troca facultativamente instituída pelo fornecedor.



Contudo, à luz do ordenamento consumerista brasileiro, é fundamental que os produtos abrangidos pela política de troca, bem como os respectivos prazos e requisitos para efetuar as substituições, sejam previamente informados de maneira clara e ostensiva ao consumidor, tendo em vista as disposições do artigo 6º, inciso III, do Código de defesa do Consumidor, o qual segue abaixo reproduzido:

**Art. 6º São direitos básicos do consumidor:**

(...)

**III - a informação 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;**

Apesar da troca de produtos não defeituosos ser facultativa na modalidade de compra presencial, o mesmo não se aplica quando a aquisição ocorre fora do estabelecimento comercial, hipótese em que incide o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.**

**Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.**

Desta feita, se a compra do produto ou a contratação do serviço ocorrer fora das dependências do estabelecimento, assim como atualmente acontece no tão difundido comércio



eletrônico através de plataformas digitais, o consumidor tem o direito à desistência no prazo de 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto, com a consequente devolução da quantia eventualmente paga durante o período de reflexão, acrescida das devidas atualizações.

### **3 – DO CUMPRIMENTO DA OFERTA**

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 30, determina expressamente que

**Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.**

A partir do dispositivo ora transcrito, infere-se que, ao veicular informação ou publicidade, o fornecedor assume um compromisso perante o mercado consumidor, que necessariamente integrará o contrato e regerá a relação consumerista que vier a ser estabelecida.

Portanto, é recomendável que o fornecedor, antes de lançar uma oferta ao público, avalie com zelo se terá condições de cumprir a exatidão do que será divulgado, pois, do contrário, poderá incorrer no ilícito de publicidade enganosa, vedado pelo artigo 37, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Vejamos:

**Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.**

**§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.**



Em se tratando de publicidade enganosa, tamanha é a gravidade da infração que o Código de Defesa do Consumidor também a classifica como crime em seus artigos 66 e 67. Eis a redação dos citados dispositivos:

**Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:**

**Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.**

**§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.**

**§ 2º Se o crime é culposos;**

**Pena Detenção de um a seis meses ou multa.**

**Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:**

**Pena Detenção de três meses a um ano e multa.**

**Parágrafo único. (Vetado).**

Além da repercussão criminal do ilícito em comento, a Lei garante ao consumidor prejudicado pelo descumprimento da oferta o direito de exigir o seu efetivo cumprimento; a obtenção de outro produto ou prestação de serviço equivalente; ou a rescisão do contrato com a consequente restituição da quantia paga, mais atualização monetária e eventuais perdas e danos, conforme os ditames do artigo 35 do CDC:

**Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:**

**I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;**

**II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;**

**III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia**



**eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.**

Neste diapasão, convém abordar a situação específica em que ofertas atraem consumidores para lojas físicas, mas que, ao chegarem ao estabelecimento, descobrem que as condições anunciadas são válidas apenas para compras realizadas nas lojas *on-line* ou em ambientes virtuais.

Em tal hipótese, se um fornecedor dissemina publicidade anunciando condições vantajosas associadas ao seu estabelecimento, sem distinguir se a oferta é destinada à loja física ou ao ambiente *on-line*, terá a obrigação de cumpri-la nos exatos termos de sua veiculação, tanto para o consumidor que comparecer presencialmente ao seu endereço físico quanto para aquele que acessá-lo no âmbito virtual.

Porém, se a intenção do fornecedor é restringir a oferta às suas lojas físicas ou à sua plataforma *on-line*, deverá explicitá-lo previamente ao mercado de forma correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa, nos moldes do artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.**

**Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.**

É imperioso, portanto, que não haja disparidade entre os termos da publicidade e o que é apresentado ao consumidor quando este é atraído pelo fornecedor, seja no âmbito físico ou virtual.



#### **4 – DA OFERTA E CONTRATAÇÃO DE GARANTIA ESTENDIDA E DEMAIS**

#### **SEGUROS**

A oferta de produtos como garantia estendida e demais espécies de seguros, na ocasião de compras realizadas no comércio, deve ser prévia e expressamente apresentada ao consumidor como uma opção de contratação, com especificações bem claras sobre o preço e a abrangência da cobertura, conforme determinação do já citado artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

A inclusão de garantia estendida e demais seguros, sem o devido esclarecimento e anuência dos consumidores, tem sido uma conduta deletéria adotada por alguns vendedores no cotidiano varejista, o que pode configurar práticas abusivas como venda casada e entrega de produto ou serviço sem solicitação prévia, ambas elencadas nos incisos I e III do artigo 39 do CDC:

**Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**

**I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;**

(...)

**III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;**

Caso restem configuradas as ilicitudes em questão, o consumidor terá direito à anulação do contrato e à repetição do indébito, ou seja, à devolução em dobro da quantia indevidamente paga pelo serviço com o qual não anuiu, acrescida de correção monetária e juros legais, por força do artigo 42, § único, do Código de Defesa do Consumidor. Vejamos:

**Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.**



**Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.**

Além disso, o fornecedor infrator também estará sujeito a sanções administrativas, como pena de multa e outras previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor.

## **5 – DOS PREÇOS**

Com relação a produtos aos quais o consumidor tem acesso direto, sem intervenção do comerciante ou vendedor, é imprescindível que os respectivos preços sejam informados ao consumidor de forma correta, clara, precisa, ostensiva e legível.

Devem ser informados, ainda, o valor total à vista; o valor total a ser pago com financiamento; o número, periodicidade e valor das prestações; os juros; os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento; e também os eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

Tal regramento consta dos artigos 2º e 3º do Decreto n.º 5.903/2006 e do artigo 5º-A da Lei n.º 10.962/2004, cujas redações seguem abaixo transcritas:

**Art. 2º Os preços de produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas.**

**§ 1º Para efeito do disposto no caput deste artigo, considera-se:**

**I - correção, a informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro;**

**II - clareza, a informação que pode ser entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem abreviaturas que dificultem a sua compreensão, e sem a necessidade de qualquer interpretação ou**



cálculo;

III - precisão, a informação que seja exata, definida e que esteja física ou visualmente ligada ao produto a que se refere, sem nenhum embaraço físico ou visual interposto;

IV - ostensividade, a informação que seja de fácil percepção, dispensando qualquer esforço na sua assimilação; e

V - legibilidade, a informação que seja visível e indelével.

**Art. 3º** O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

**Parágrafo único.** No caso de outorga de crédito, como nas hipóteses de financiamento ou parcelamento, deverão ser também discriminados:

I - o valor total a ser pago com financiamento;

II - o número, periodicidade e valor das prestações;

III - os juros; e

IV - os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

**Art. 5º-A.** O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado. [\(Incluído pela Lei nº 13.455, de 2017\)](#)

**Parágrafo único.** Aplicam-se às infrações a este artigo as sanções previstas na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. \(Incluído pela Lei nº 13.455, de 2017\)](#)

Quando os produtos e serviços estiverem expostos à venda, seus preços devem ficar sempre visíveis aos consumidores enquanto o estabelecimento estiver aberto ao público.



Caso haja a necessidade de montagem, rearranjo ou limpeza do estabelecimento durante o seu horário de funcionamento, tais procedimentos devem ser feitos sem prejudicar a visibilidade das informações relativas aos preços de produtos ou serviços expostos à venda.

Nesse sentido, eis a redação do artigo 4º do Decreto n.º 5.903/2006:

**Art. 4º Os preços dos produtos e serviços expostos à venda devem ficar sempre visíveis aos consumidores enquanto o estabelecimento estiver aberto ao público.**

**Parágrafo único. A montagem, rearranjo ou limpeza, se em horário de funcionamento, deve ser feito sem prejuízo das informações relativas aos preços de produtos ou serviços expostos à venda.**

Na afixação dos preços de produtos exibidos em vitrines e no comércio em geral, a etiqueta ou similar afixada no item exposto à venda deve ter a sua face principal voltada ao consumidor, para que o preço possa ser imediatamente visualizado sem necessidade de intervenção do comerciante ou solicitação ao mesmo, nos termos do artigo 5º do Decreto n.º 5.903/2006:

**Art. 5º Na hipótese de afixação de preços de bens e serviços para o consumidor, em vitrines e no comércio em geral, de que trata o [inciso I do art. 2º da Lei nº 10.962, de 2004](#), a etiqueta ou similar afixada diretamente no produto exposto à venda deverá ter sua face principal voltada ao consumidor, a fim de garantir a pronta visualização do preço, independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.**

**Parágrafo único. Entende-se como similar qualquer meio físico que esteja unido ao produto e gere efeitos visuais equivalentes aos da etiqueta.**

No comércio eletrônico, a Lei determina a divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze, conforme disposto no artigo 2º, inciso III, da Lei n.º



10.962/2004:

**Art. 2º São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor:**

(...)

**III - no comércio eletrônico, mediante divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze.**

De acordo com o artigo 66 do Código de Defesa do Consumidor, constitui crime contra as relações de consumo omitir informação sobre preço de produtos ou serviços, cujo infrator está sujeito a detenção de três meses e um ano e multa, senão vejamos:

**Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:**

**Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.**

**§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.**

**§ 2º Se o crime é culposos;**

**Pena Detenção de um a seis meses ou multa.**

No que concerne à estipulação de preços, vige no ordenamento nacional a liberdade econômica de que trata a Lei 13.874/2019, cujo artigo 3º, inciso III, estabelece que é direito de toda pessoa natural e jurídica definir livremente, em mercados não regulados, o preço de produtos e serviços como consequência de alterações da oferta e da demanda. Eis a redação do dispositivo:

**Art. 3º São direitos de toda pessoa, natural ou jurídica, essenciais para o desenvolvimento e o crescimento econômicos do País,**



observado o disposto no parágrafo único do [art. 170 da Constituição Federal](#):

(...)

**III - definir livremente, em mercados não regulados, o preço de produtos e de serviços como consequência de alterações da oferta e da demanda;**

Todavia, o direito concedido pela norma supracitada não reina absoluto nem tampouco se dissocia dos imperativos da proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Por essa razão, a proposição ou elevação de preços deve encontrar respaldo na justa causa e boa-fé, sob pena de caracterizar a prática abusiva tipificada no artigo 39, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**

(...)

**X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.**

O fornecedor incurso no ilícito em comento está sujeito a processo administrativo e a aplicação das sanções previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor, dentre elas a pena de multa.

## **6 – DA TRANSPARÊNCIA NAS FORMAS DE PAGAMENTO**

Acerca dos meios de pagamento, é oportuno salientar que é vedado aos fornecedores de produtos e serviços recusar o recebimento de moeda corrente nacional, sob pena de caracterizar o ilícito tipificado no artigo 43 da Lei das Contravenções Penais – Decreto-Lei n.º 3.688/1941 - , cuja redação segue reproduzida abaixo:



**Art. 43. Recusar-se a receber, pelo seu valor, moeda de curso legal no país:**

**Pena – multa, de duzentos mil réis a dois contos de réis.**

Quanto às demais formas de pagamento – cartão de crédito, pix, cheque, etc.. – são todas de adoção facultativa por parte do fornecedor. Contudo, é imperioso que seja disponibilizado aos consumidores informações prévias, claras e ostensivas sobre todos os meios de pagamento aceitos pelo estabelecimento, inclusive com o rol dos cartões de crédito que podem ser utilizados no local, se for o caso, sob pena de violação do direito básico à informação garantido pelo artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

De acordo com o artigo 1º da Lei 13.455/2017, fica autorizada a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado. Entretanto, quanto à referida diferenciação, o fornecedor também está obrigado a divulgá-la de maneira prévia, clara e ostensiva aos consumidores.

## **7 – DA OBRIGAÇÃO DE FIXAR DATA E TURNO PARA ENTREGA, MONTAGEM E INSTALAÇÃO DE PRODUTOS**

A Lei Estadual n.º 9.500/2010, com as modificações que posteriormente sobrevieram ao seu texto, determina em seu artigo 1º que os fornecedores de bens e serviços, localizados no Estado do Espírito Santo, ficam obrigados a fixar data e horário para a realização dos serviços ou para a entrega dos produtos aos consumidores, bem como para a montagem e a instalação dos produtos ou dos equipamentos necessários ao fornecimento do serviço contratado, conforme descrição do dispositivo que segue abaixo:

**Art. 1º Ficam os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado obrigados a fixar data e horário para a realização dos serviços ou para a entrega dos produtos aos consumidores, bem como para a montagem e a instalação dos produtos ou dos equipamentos necessários ao fornecimento do serviço contratado.**



Além disso, de acordo com o artigo 1º-A da citada Lei Estadual, é obrigatório que o fornecedor exiba, em local visível, aviso com o seguinte teor: **“É direito do consumidor obter a entrega do produto adquirido ou da execução do serviço contratado, em dia e horário preestabelecidos no ato da compra ou contratação, assim como a montagem ou a instalação do produto ou dos equipamentos necessários ao fornecimento do serviço contratado.”**

O parágrafo único do artigo 1º-A impõe que o aviso deverá estar disposto em folha não inferior ao tamanho A4, impresso em letras no tamanho mínimo de 2cm (dois centímetros) de altura por 1cm (um centímetro) de largura.

Já o artigo 1º-B estatui que **“o descumprimento ao que dispõe o artigo 1º-A desta Lei acarretará ao comerciante multa no valor de 400 (quatrocentos) Valores de Referência do Tesouro Estadual - VRTEs e o dobro, em caso de reincidência, a ser revertida para o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FEDC.”**

Importante salientar que os fornecedores de bens e serviços, ao cumprirem com suas obrigações referidas nos artigos 1º, deverão fazê-lo conforme os ditames do artigo 2º da Lei Estadual n.º 9.500/2010, que assim determina:

**Art. 2º Os fornecedores de bens e serviços deverão estipular, no ato da contratação, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, da tarde ou da noite, em conformidade com os seguintes horários:**

**I - turno da manhã - compreende o período das 7 (sete) horas às 12 (doze) horas;**

**II - turno da tarde - compreende o período após as 12 (doze) horas até às 18 (dezoito) horas;**

**III - turno da noite - compreende o período após as 18 (dezoito) horas até às 23 (vinte e três) horas.**

**Parágrafo único. Mediante convenção entre as partes, em separado e**



**por escrito, será possível a contratação da efetivação da entrega de qualquer mercadoria ou prestação de serviço no período compreendido entre às 23 (vinte e três) horas e às 7 (sete) horas.**

Assim, no que tange às obrigações de que trata a Lei Estadual em questão, os fornecedores de bens e serviços podem estabelecer o seu cumprimento no turno da manhã – das 7h às 12h, no turno da tarde – após as 12h até às 18h - , e no turno da noite – após as 18h até às 23h. Contudo, para a entrega de qualquer mercadoria ou prestação de serviço no período compreendido entre às 23h e às 7h, é necessário que haja convenção entre as partes, de forma separada e por escrito.

Por fim, o artigo 3º da Lei Estadual n.º 9.500/2010 dispõe que os infratores do disposto da presente Lei ficam sujeitos às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente.

## **8 – CONCLUSÃO**

Diante de todo o exposto nesta Nota Técnica, o PROCON/ES recomenda o fiel cumprimento de suas disposições a todos os fornecedores de produtos e serviços atuantes no Estado do Espírito Santo.

Esclarece, por derradeiro, que as orientações desta nota técnica **complementam** as regras da lei — ou seja, **não substituem** as exigências legais já existentes.

Vitória/ES, 03 de Junho de 2026.

**LETÍCIA COELHO NOGUEIRA**  
**DIRETORA GERAL – PROCON/ES**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**Secretaria de Estado da Justiça**  
**Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES**

**ANDRÉA MUNHÓS FERREIRA BARROSO**  
**DIRETORA SETORIAL JURÍDICO**

**FABRÍCIO JATAI PANCOTTO DA SILVA**  
**DIRETOR SETORIAL DE FISCALIZAÇÃO**

**RONALDO ENDLICH SCHMIDT FILHO**  
**DIRETOR SETORIAL ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO**

**JESSÉ MOURA MARQUES**  
**DIRETOR SETORIAL DE APOIO AOS PROCONS MUNICIPAIS**

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**LETICIA COELHO NOGUEIRA**

DIRETOR GERAL  
DIPRE - PROCON - GOVES  
assinado em 03/06/2026 10:49:17 -03:00

**ANDREA MUNHOS FERREIRA BARROSO**

DIRETOR SETORIAL  
DIJUR - PROCON - GOVES  
assinado em 03/06/2026 10:45:42 -03:00

**FABRÍCIO JATAÍ PANCOTTO DA SILVA**

DIRETOR SETORIAL  
DIFIS - PROCON - GOVES  
assinado em 03/06/2026 10:46:20 -03:00

**RONALDO ENDLICH SCHMIDT FILHO**

DIRETOR SETORIAL  
DIRAF - PROCON - GOVES  
assinado em 03/06/2026 10:45:45 -03:00

**JESSE MOURA MARQUES**

DIRETOR SETORIAL  
DIAPM - PROCON - GOVES  
assinado em 03/06/2026 10:48:32 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 03/06/2026 10:49:17 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por BRUNO SIQUEIRA MORELATO (ASSESSOR JURIDICO - GEAP - PROCON - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-J5HHHB>