

ORIENTAÇÕES:

Todo início de ano é comum os fornecedores baixarem os preços dos produtos, bem como trocarem os seus estoques para o ano que começa. Diante desse quadro, o PROCON Campinas elaborou este informativo com o objetivo de orientá-lo durante as campanhas de liquidações e megaliquidações.

Você pode realizar as suas compras a distância (internet, telefone, delivery, etc) ou em lojas físicas. Caso decida realizar as suas compras em lojas físicas, orientamos que procure se deslocar em horários com menos circulação de pessoas e que busque os estabelecimentos em Campinas que possuam a Declaração de Estabelecimento Responsável e que estejam cumprindo os protocolos sanitários, disponíveis no site: coronavirus.campinas.sp.gov.br.

O estabelecimento deve controlar a entrada de pessoas (**conforme a fase vigente do Plano São Paulo. Para consultar a referida fase acesse <https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp>**), garantir o distanciamento físico, o uso de máscara, disponibilização de álcool em gel e, se possível, local para lavagem das mãos com água, sabão e papel toalha descartável.

Evite levar idosos e crianças às compras e lembre-se de que neste momento o distanciamento é um gesto de cuidado com a saúde das pessoas que você ama e com as quais convive.

Não frequente lugares fechados, sem ventilação e com aglomeração. Esses são os locais com o maior risco de contaminação. Se estiver com sintomas, mesmo que leves, procure um serviço de saúde.

DICAS PARA AS COMPRAS:

Estabeleça um limite para gastar com as compras, assim você não extrapola o orçamento doméstico;

Opte por comprar os produtos em estabelecimentos devidamente regularizados e que emitam nota fiscal;

Optando por comprar produtos a distância, o Decreto Federal nº 7962/2013 exige que:

Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Verifique se a embalagem do produto contém todas as informações necessárias (preço, quantidade, características, validade, identificação do fabricante ou importador, recomendações de restrição quanto à saúde e segurança do consumidor etc).

Consulte a política de troca do estabelecimento, pois trocar produtos sem defeito é liberalidade do comerciante/lojista/site.

INFORMAÇÕES SOBRE DESCONTOS:

O estabelecimento deverá apresentar a informação de preço anterior e a atual do produto ou serviço, exteriorizado na expressão “De R\$...Por R\$...”, bem como a porcentagem exata de desconto conferida para cada produto, evitando assim que você precise fazer cálculos ou solicitar ajuda para conhecer o desconto.

PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO

O consumidor deverá ser informado previamente caso esteja adquirindo produtos de mostruário.

A informação “Produto NO ESTADO” nas Notas Fiscais dos produtos de mostruário significa que a loja não se responsabilizará por problemas que já existiam no estado em que o produto foi adquirido (como riscos, amassados ou falta de acessórios).Entretanto, eventuais problemas dos produtos de mostruário não poderão comprometer a sua **funcionalidade**.

SEGURO/GARANTIA ESTENDIDA:

Você consumidor tem o direito de decidir se deseja ou não a contratação de seguro/garantia estendida. Deste modo, é considerada prática abusiva embutir seguro/garantia estendida na compra sem a sua autorização.

BRINQUEDOS:

Não compre brinquedos fora da faixa de indicação da idade da criança. Brinquedos com peças muito pequenas devem ser evitados, principalmente para crianças menores de três anos, pois podem ser engolidos ou colocados dentro das narinas e ouvidos. Nessa idade a criança é absolutamente dependente dos cuidados dos pais/responsáveis.

Os brinquedos devem trazer informações claras, precisas e adequadas sobre preço, características, qualidade, quantidade, origem, composição, garantia, identificação do fabricante, selo de segurança do INMETRO, os riscos que eventualmente podem provocar à criança, instruções de uso e manuseio e as peças que compõem o produto.

Guarde a nota fiscal.

Verifique a política de troca da loja/site.

Guarde todo o material publicitário (jornais de oferta e panfletos, e-mails, prints de tela, por exemplo).

PÓS-COMPRA:

A) O FORNECEDOR NÃO CUMPRIU COM O PRAZO?

Se o fornecedor descumprir o prazo da entrega do produto ou prestação do serviço, você pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

B) O FORNECEDOR ENTREGOU OUTRO PRODUTO?

Se o fornecedor entregar produto DIFERENTE do adquirido, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

C) O PRODUTO APRESENTOU DEFEITO?

Antes de levá-lo para consertar, verifique se o produto está em garantia. No termo de garantia, que deve acompanhar o produto, estão todas as informações sobre prazos e locais para realizar o conserto.

Caso o produto apresente vício (defeito, avaria, problema), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça essa troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial (fogão e geladeira, por exemplo, nesse caso a troca é imediata).

Portanto, se o produto apresentar problemas, procure uma assistência técnica do fabricante para reparo da mercadoria. Esteja atento às regras de distanciamento e proteção da sua saúde e daqueles que você ama neste período de pandemia do Covid-19.

O artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que, sendo constatado um vício (avaria) em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

Ultrapassando o prazo de 30 dias sem reparo efetivo, o consumidor pode exigir, ao seu critério, a troca do produto ou o cancelamento da compra e devolução do valor pago, monetariamente atualizado ou, ainda, o abatimento proporcional do preço (comprar um produto mais barato e receber o troco ou um mais caro e complementar a diferença).

Peça a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que o produto está aguardando reparo.

Observação: Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados, seguem as mesmas regras dos produtos nacionais.

D) DESISTIU DA COMPRA?

Nos casos de compras pela internet (site, aplicativos, redes sociais, etc) e por telefone, é possível fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, é possível desistir da compra (cancelar), EM ATÉ 7 (sete) DIAS, contados da entrega do produto ou assinatura do contrato.

Para desistir da compra, não é necessário justificar o motivo, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento, anotando, sempre que possível, número de protocolo, data e horário da ligação.

De acordo com o Decreto Federal 7962/2013, o fornecedor deverá informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento (direito de desistir/cancelar a contratação) pelo consumidor:

Você consumidor poderá exercer o seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.