



PROCON DE CAMPINAS

PARA REFLETIR

- 1. Compare preço entre lojas físicas de sua cidade e lojas virtuais;**
- 2. Analise o seu orçamento familiar e se programe para comprar;**
- 3. Pesquise preço, qualidade e procedência;**
- 4. Não esqueça de pedir a nota fiscal de compra;**
- 5. Adote hábitos de consumo consciente;**
- 6. Descarte corretamente o seu lixo;**
- 7. Converse com amigos e vizinhos e compartilhe o conteúdo deste informativo.**

RECOMENDAÇÕES PARA A BLACK FRIDAY :

- Dias antes do evento verifique o preço do produto, capturando telas, se possível, e no dia da promoção observe se o produto adquirido encontra-se entre os PRODUTOS da promoção.

Atenção: Os sites costumam apontar quais itens fazem parte da promoção.



- Analise se o site em que realizará as suas compras possui alguma loja física para eventuais problemas e anote o endereço e os telefones para contato;
- Anote os **dados cadastrais da empresa** como, por exemplo, endereço e CNPJ;
- Pesquise no Procon de sua cidade se o site possui muitas reclamações contra ele;
- As informações de preço, formas de pagamento, data de entrega, risco e segurança para o consumidor, garantia, entre outras, devem estar claras;
- Em caso de produtos importados, solicite os dados do eventual representante da empresa no Brasil e não se esqueça de perguntar sobre a garantia;
- Pesquisar a **situação cadastral** da empresa na **JUCESP** (Junta

Comercial do Estado de São Paulo pelo site <http://www.jucesp.sp.gov.br>) e na **Receita Federal** (www.receita.fazenda.gov.br) é uma dica para evitar comprar com fornecedores eventualmente irregulares;

- Guarde toda e qualquer propaganda veiculada na internet antes de realizar a compra ou capture a tela da promoção para se resguardar de eventuais problemas;
- Solicite todas as informações referentes à compra por escrito (preço, frete, forma de pagamento, política de cancelamento), principalmente as características do produto e a data da entrega, que é um direito do consumidor.
- **Importante:** Tudo o que for ofertado deve ser cumprido pelo fornecedor, pois as afirmações publicitárias integram o contrato de consumo;
- Evite realizar **depósitos bancários** em nome de pessoa física e em caderneta de poupança para evitar eventuais aborrecimentos.
- Verifique se o fornecedor enviou o termo de garantia dos produtos;
- Não deixe de ler a política de privacidade do site, especialmente as responsabilidades em armazenar os seus dados pessoais;
- Observe se o site utiliza um sistema de pagamento protegido. Via de regra os sites usam HTTPS:// ou a imagem de um cadeado;
- O Decreto Federal 7.962/2013 determina a utilização de mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor. (art. 3º);

- Leia a descrição do produto com cautela e, se for o caso, acesse o site do fabricante para confirmar as funcionalidades do produto;
- Compare preços antes de comprar;
- Utilize como senha números e letras e jamais repita a mesma senha para diversos sites, como também jamais utilize algo muito óbvio como datas de aniversário, números de telefone, números de documentos, sobrenome, nome dos pais, enfim dados que possam ser acessados numa eventual perda de documentos;
- **Embora o site envie para o seu e-mail um resumo da sua compra, não deixe de fazer a captura da tela em que consta o seu pedido. Para isso, utilize a tecla “*print screen*” do seu teclado e cole em um editor de texto.**

O QUE SE DEVE OBSERVAR ANTES DA COMPRA?

Antes de tratar do tema, necessário ressaltar que toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio. Por esse motivo procure guardar, sempre, panfletos e material publicitário.



Abaixo mais itens a serem observados antes de realizar uma compra:

A) INFORMAÇÃO DE PREÇO, DATA DE ENTREGA...

A informação sobre o produto (características, prazo de entrega, formas de pagamento, despesas adicionais ou acessórias, inclusive de entrega ou seguros, validade, quantidade, composição, preço e origem) deve ser clara e precisa, de modo que o consumidor compreenda facilmente sem precisar recorrer a ajuda.

Assim, na fixação do preço ao consumidor é necessário constar sempre:

O preço à vista;

Na **oferta de desconto** o valor do preço à vista também deve ser informado.

O preço a prazo ou parcelado;

Sempre que houver parcelamento, deve ser informado o preço à vista, o número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos e o valor total a ser pago com o financiamento.

IMPORTANTE:

Todas as informações sobre o preço devem ser indicadas da mesma forma, fonte, tamanho e letra de modo a não confundir o consumidor.

Atenção: Nas promoções é necessário que se informe ao consumidor o real desconto do produto ofertado . Para isso é preciso informar o De (o quanto custava) e o Por (o valor que passou a custar já com o referido desconto).

Além disso, é necessário avaliar o valor do frete para averiguar se os descontos são vantajosos.

B) SE O ESTABELECIMENTO TROCA OS PRODUTOS

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o estabelecimento comercial (LOJA FÍSICA) **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes.

Entretanto o estabelecimento PODE ofertar a troca do produto POR LIBERALIDADE, independentemente de avaria (defeito/problema), devendo cumprir a oferta e informar ao consumidor, através de cartaz, as condições da troca.

A nota fiscal é a sua garantia em caso de problemas, por isso, não deixe pedir a sua e manter a etiqueta do produto, especialmente vestuários.

C) FORMAS DE PAGAMENTO

Lembra que a informação integra o contrato?

Pois bem, uma vez que o estabelecimento ou a loja informa, inclusive por meio de adesivos, que aceita determinado cartão, cheque ou outro meio como forma de pagamento, ele está obrigado e, portanto, deve aceitar.



Assim, ao oferecer descontos diferenciados de acordo com a forma de pagamento escolhida para compras à vista, está o fornecedor cometendo uma prática abusiva.

Deste modo, não importa se vai pagar em dinheiro, cheque ou cartão, o preço para produtos à vista deve ser o mesmo.

Ainda, é ERRADO, estabelecer um valor mínimo para aceitar compras no cartão ou em cheque quando esta também for à vista.

D) PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO

Produtos de mostruários, geralmente, apresentam um percentual de desconto maior, por tal motivo, antes de comprar é importante observar quais as avarias que o produto eventualmente apresenta.

Importante também que esses pequenos defeitos constem em algum documento emitido pela loja.

A pequena avaria não pode comprometer a funcionalidade do produto, por isso, tenha atenção na hora da compra. Se possível, peça para testar o produto antes de finalizar o negócio.

Importante: O produto de mostruário não desobriga a loja da garantia legal de 90 dias e se a garantia contratual for limitada, o consumidor deve ser informado previamente por escrito.



E) ELETROELETRÔNICOS

Ao adquirir produtos eletroeletrônicos, solicite que o produto seja testado e, se possível, solicite uma demonstração do

funcionamento dele.

Confira se o produto funciona e se as peças e acessórios conferem com as informações da Embalagem e do Manual de Instruções

Ao adquirir computadores, não se esqueça de perguntar ao vendedor informações sobre o equipamento e programas utilizados.

F) GARANTIA – PRAZO CONCEDIDO PELA LEI E CONTRATO PARA QUE O PRODUTO SEJA REPARADO SEM CUSTO AO CONSUMIDOR**

O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois tipos de garantia. São elas:

Garantia legal: produtos duráveis têm 90 dias de garantia e produtos não duráveis têm 30 dias (art. 26, incisos I e II, do CDC).

ATENÇÃO:

90 (NOVENTA) DIAS NÃO SÃO 3 (TRÊS) MESES.

Garantia contratual: aquela oferecida pelo fabricante ou lojista sem custo algum ao consumidor. Importante observar se o TERMO DE GARANTIA menciona ou não o prazo de garantia legal.

Assim, se o fornecedor nada falar a respeito da garantia legal, soma-se os prazos: garantia contratual + garantia legal.

Há ainda, um terceiro tipo de garantia existente no mercado, porém essa exige pagamento: **a garantia estendida**

A garantia estendida é um tipo de seguro, regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) e tem por finalidade complementar a garantia do produto ou ampliar essa garantia.

Ampliação da garantia: Se a finalidade da garantia estendida é aumentar o prazo da garantia do fabricante, ela começa a valer ao término da garantia contratual do produto.

Garantia complementar: No entanto, se ela é complementar, começa a valer ao mesmo tempo que a garantia fornecida pelo fabricante, por isso, a importância de se ler a apólice antes de contratar.



A garantia estendida deve ser uma opção assumida pelo consumidor, ou seja, o consumidor **DEVE SER PERGUNTADO** se deseja contratar a garantia, mas **NUNCA OBRIGADO** a contratá-la ou ainda, contratá-la sem qualquer conhecimento.

O que deve conter no termo de garantia?

O termo deve conter o que está garantido (produto ou serviço); qual o prazo; o lugar em que deve ser exigido o cumprimento da garantia (reparo); deve ser acompanhado de manual de instruções ilustrado e em língua portuguesa e conter termos de fácil compreensão, para facilitar o entendimento do consumidor.

PRODUTO COMPRADO E AGORA ?

A) 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) FORNECEDOR ENTREGOU OUTRO PRODUTO

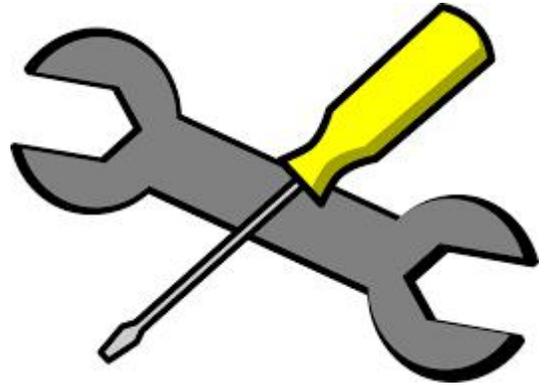
Se o fornecedor entregar produto DIFERENTE do adquirido, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

C) O PRODUTO QUEBROU

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.

Não localizou? Ligue para o Fabricante ou procure o estabelecimento em que comprou com a nota fiscal em mãos. Peça orientações de como proceder. Na dúvida, ligue 151.

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, geladeira – nesse último caso, a troca é imediata-).



Portanto, se o produto apresentar problemas, procure uma assistência técnica do fabricante e leve o produto para reparo.

Por que o produto precisa ser levado a uma Assistência Técnica?

O artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que, sendo constatado um vício 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, abatimento proporcional do preço (comprar um produto mais barato e receber o troco ou um mais caro e complementar a diferença).

Atenção: Exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser consertado. Esse documento deve conter a data em que a mercadoria foi entregue para reparos, bem como relatar exatamente os problemas apresentados.

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

D) NÃO QUER MAIS O PRODUTO, DESISTIU DA COMPRA

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

Importante: Faça constar no documento de recebimento da mercadoria, a data real em que o produto lhe foi entregue e não esqueça de pedir a sua via.



[CDC - Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990](#)

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.*

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 e documentando de alguma forma.

Caso tal pedido possa ser realizado pela internet, no site da empresa vendedora, o PROCON orienta a imprimir ou salvar o comprovante de que pediu o cancelamento dentro do prazo.