

DICAS DE CONTRATAÇÃO:

- ✓ Procure presentear seu pai de acordo com os gostos dele para presente e de acordo com as suas condições financeiras.
- ✓ Pesquise preços (acesse a pesquisa de preços do PROCON Campinas-
www.procon.campinas.sp.gov.br);
- ✓ Pesquise se o estabelecimento onde vai comprar possui reclamações formalizadas contra ele nos órgãos de defesa do consumidor de sua cidade;
- ✓ Se for realizar compras pela internet, verifique a segurança de seu computador e a do site em que vai realizar as compras (acesse o informativo sobre comércio eletrônico do PROCON Campinas no site www.procon.campinas.sp.gov.br e a lista do 168 sites não indicados).



Atenção: O consumidor tem direito às informações claras e precisas sobre preço, condições de pagamento à vista ou a prazo, incluindo os juros, composição do produto, prazo de validade, informações sobre riscos, se o produto apresentar algum risco à saúde e segurança do consumidor e tempo de garantia do produto. (art. 6º inciso III do CDC);

- ✓ Cuidados com preços de produtos abaixo do valor de mercado.
- ✓ Pergunte sobre a política de troca do estabelecimento.
- ✓ Produtos eletroportáteis, smartphones e tablets, por exemplo, possuem garantia. Exija o certificado!
- ✓ Toda informação prestada no ato da venda integra o contrato de consumo (art. 30 do CDC), portanto exija a informação por escrito.
- ✓ Não assine contratos em brancos.
- ✓ Peça uma via do contrato assinado pelas partes envolvidas.

LIQUIDAÇÕES E DESCONTOS:

- ✓ Evite comprar por impulso.
- ✓ Pesquise preços antes de realizar qualquer compra.
- ✓ Pesquise também as formas de pagamento, a incidência de eventuais taxas de juros, número de prestações, valores das prestações, preço total à vista e preço total com o financiamento.

Atenção: Descontos de até 70% podem significar que os produtos ficaram longos períodos expostos nas vitrines ou sendo manuseados por vendedores e consumidores. **“Produto NO ESTADO”:** essa informação nas Notas Fiscais dos produtos de mostruário significa que a loja não se responsabiliza por problemas que já existiam no estado em que o produto foi adquirido (como riscos ou falta de acessórios).

Portanto, exija a discriminação do “REAL ESTADO” na Nota Fiscal ou recibo.

Garantia: Independentemente do “estado” do produto, o consumidor deve exigir a Nota Fiscal, Manual de Instruções e Termo de Garantia complementar, se houver. Os vícios constantes no produto adquirido “no estado”, não poderão comprometer a funcionalidade do mesmo, sendo o fornecedor responsável, portanto, pelos vícios que impeçam a utilização do produto adquirido.

POLÍTICA DE TROCA:

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o estabelecimento comercial não está obrigado a trocar produtos se não ofertar tal possibilidade, exceto no caso de vícios não sanados no prazo de 30 dias. Contudo, se o estabelecimento ofertar a troca do produto, DEVE CUMPRIR A OFERTA, como também tem o dever de informar ao consumidor, no ato da venda, as condições de troca.

IMPORTANTE: A Lei Municipal nº 14.627/2013 obriga os estabelecimentos comerciais a informar, através de placa ou cartazes, como realizam a política de troca de mercadorias.

Conheça a lei:

LEI Nº 14.627 DE 13 DE JUNHO DE 2013

(Publicação DOM 14/06/2013: 01)

DISPÕE SOBRE A POLÍTICA DE TROCA DE MERCADORIAS, POR LIBERALIDADE, NOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS LOCALIZADOS NO MUNICÍPIO DE CAMPINAS.

A Câmara Municipal aprovou e eu, Prefeito do Município de Campinas, sanciono e promulgo a seguinte lei:

Art. 1º- Os estabelecimentos comerciais de Campinas, quando efetuarem troca de mercadorias por liberalidade, deverão informar aos consumidores, através de placas ou cartazes, conforme o caso, o seguinte:

I - Não trocamos roupas íntimas, exceto com defeito.

II - Não trocamos mercadorias em promoção, exceto com defeito.

III - Troca de mercadorias no prazo de 07 (sete) dias, quando estas não apresentarem quaisquer defeitos.

IV - Não efetuamos trocas, exceto com defeito.

Art. 2º- Para efetuar trocas, os estabelecimentos poderão exigir do consumidor a apresentação da nota fiscal de compra, a etiqueta de preço da mercadoria e, ainda, que o produto não tenha sido usado ou lavado.

Art. 3º- Para efetuar trocas de produtos com defeitos, os comerciantes deverão observar os dispositivos contidos nos artigos 18 - 26 e 50 da Lei Federal n. 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º- Na política de troca, por liberalidade, o comerciante deverá obedecer às disposições do artigo 30, da Lei Federal n. 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, que obriga o cumprimento daquilo que foi informado.

Art. 5º- O descumprimento da presente Lei consiste na aplicação das penalidades estabelecidas pelo artigo 56 da Lei Federal n. 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Campinas, 13 de junho de 2013

JONAS DONIZETTE
Prefeito Municipal

VÍCIO NO PRODUTO OU SERVIÇO:

Se o produto comprado apresentar vícios (problemas) dentro do período da garantia e não se tratar de produto essencial, procure a assistência técnica indicada pelo fabricante e leve o produto para reparo.

O fornecedor tem 30 (trinta) dias para realizar o conserto. Se o produto não for reparado neste período o consumidor passa a ter direito à substituição do produto por outro da mesma espécie OU a devolução da importância paga monetariamente atualizada OU, ainda, o abatimento proporcional do preço.

Atenção: Para os produtos considerados essenciais a troca deve ser realizada imediatamente.

Exemplos:

Geladeira, fogão, roupas, entre outros...

Não deixe de exigir uma **ORDEM DE SERVIÇO** ou documento semelhante para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

Produtos **IMPORTADOS** adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados no país, seguem as mesmas regras dos nacionais.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

No caso de descumprimento de oferta, procure os órgãos de defesa do consumidor de sua cidade para exigir uma dentre as seguintes opções conforme o artigo 35 do CDC:

1ª) o cumprimento forçado do pedido;

2ª) aceitar outro produto equivalente;

3ª) cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, com correção monetária e direito a eventuais perdas e danos (ação judicial).

LEMBRE-SE: A informação, mesmo a verbal, integra o contrato celebrado entre consumidor e fornecedor.

PROBLEMAS COM COMPRAS PELA INTERNET E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Em casos de compras pela internet é possível fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra dentro de sete dias contados da entrega do produto.

Com a vigência do Decreto Federal nº 7.962/2013 os fornecedores do segmento deverão estar adequados ao que determina o decreto, especialmente no que se refere ao canal de cancelamento e informações de contato, como por exemplo:

A) informar 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;

b) endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

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

D) discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros, condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto;

E) informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Agora, se mesmo diante dos vícios apresentados no produto adquirido pela internet e, ainda, dentro do período de sete dias, contados da entrega do produto, o consumidor desejar permanecer com o produto, verifique com o estabelecimento a política de troca ou se deverá contatar a assistência técnica do fabricante para realizar os reparos.

IMPORTANTE: Procure juntar a maior quantidade de provas possível de que realizou o cancelamento dentro dos sete dias, e se possível, compareça ao PROCON de sua cidade para formalizar sua reclamação.



DICAS DE PRESENTE

Produtos do gênero alimentício:

Sempre que for adquirir um produto do gênero alimentício observe a data de validade dos produtos e se as embalagens estão preservadas.

A indicação dos preços deve ser em moeda corrente, afixados sempre junto de cada espécie exposta, para que o consumidor tenha imediata identificação da informação que procura.

Outra dica é procurar os especialistas que algumas redes de supermercados, importadoras ou empórios dispõem, caso queira presentear seu pai com alguma bebida especial, como cerveja artesanal, vinho ou alguma bebida destilada.

Atenção: A Lei Municipal 14.339/2012 obriga os estabelecimentos que comercializam produtos do gênero alimentício, prontos para o consumo, tais como doces, bolos, salgados, sorvetes de massa e congêneres a colocarem em local visível o prazo de validade e a respectiva data da confecção do alimento.

A informação de validade deverá estar afixada próximo às bandejas, potes ou estufas onde estão expostos os alimentos.

Produtos esportivos

O esporte está presente de maneira intensa na vida de todos os brasileiros. Futebol, vôlei, basquete, natação e automobilismo são algumas das diversas modalidades que apaixonam os corações de crianças e adultos, mas, sem dúvida o futebol é a maior delas. Essa paixão brasileira pelo futebol faz dos acessórios esportivos excelentes presentes.

Portanto, não deixe de se atentar para a informação de preço, oferta e condições de pagamento, caso queira presentear seu pai com algum acessório esportivo.



Acessórios automotivos:

Não é difícil que seu pai seja do tipo apaixonado por carros e motos. Assim, outra dica corriqueira de presente são os acessórios para esses veículos, que podem garantir bom desempenho e segurança para seu herói, além de proporcionar conforto e estética.

Ferramentas:

Se seu pai adora consertar as coisas em casa não deixe de considerar as ferramentas, como outra opção de presente.

Celulares, smartphones e tablet's:

Os *smartphones* e *tablets* são boas opções de presente. Portanto, antes de fazer qualquer aquisição de aparelho vinculado a uma operadora, verifique todas as condições da contratação, especialmente:

- a) Preço do produto.
- b) Fidelidade pelo aparelho ou por plano alternativo (promoção ou bônus ofertado).
- c) Tipo e valor do plano de serviços contratado.
- d) Prazo de vigência da promoção ou bônus ofertado.
- e) Prazo de garantia do produto adquirido.
- f) Assistência técnica do fabricante.
- g) Disponibilidade de sinal na região onde reside.
- h) Multa de fidelidade por cancelamento.
- i) Se puder, teste o produto antes de retirá-lo do estabelecimento.

Importante comparar preços entre as operadoras para fazer uma compra consciente.

ATENDIMENTO, CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

Contate o PROCON-Campinas por meio de um dos nossos canais de atendimento:

***Disque 151:** de segunda a sexta-feira das 8h às 20h e aos sábados das 8h às 14h);

***E-mail**procon@campinas.sp.gov.br .

***Chat:** de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h no site www.procon.campinas.sp.gov.br

***Site:** www.procon.campinas.sp.gov.br;

***Unidades descentralizadas**