PROCON CAMPINAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

BLACK FRIDAY

ORIENTAÇÕES PARA A BLACK FRIDAY

procon.campinas.sp.gov.br

O que observar após a compra

FIQUE ATENTO AOS PRAZOS

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.

FIQUE ATENTO À ERROS NA ENTREGA

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.

FIQUE ATENTO À QUEBRA DO PRODUTO

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-).

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.

FIQUE ATENTO ÀS GARANTIAS

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

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.

DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO

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.