



**PROCON
CAMPINAS**

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

procon.campinas.sp.gov.br



*Compras
de
Natal*

Dicas gerais

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

Pesquise preços;

Seja criativo e procure enfeites alternativos, tais como laços de tecidos ou enfeites de papel;

Atenção às promoções: verifique o preço, as formas de pagamento, descontos oferecidos e compare com outras marcas;

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;

Certifique-se de que o brinquedo possui o selo de segurança do INMETRO, informações sobre os riscos que eventualmente podem provocar à criança, instruções de uso e manuseio e as peças que compõem o produto.

Compras pela internet

Verifique a reputação da empresa nos sites de reclamações destinados à defesa dos consumidores;

Confirme se é um site confiável e se possui navegação segura (cadeado de segurança);

Os sites devem informar seu CNPJ, telefone de contato e endereço físico (Decreto Federal 7.962/2013);

Fique atento com promoções enviadas por e-mail, redirecionamentos, links patrocinados em redes sociais, etc;

Faça prints das telas com todas as etapas da compra, pois, se o site ficar inoperante, o consumidor terá como exigir o cumprimento da oferta;

Verifique condições, valor do frete, prazo de entrega e política de troca;

Ao optar por utilizar cartão de crédito, dê preferência à modalidade de cartão virtual;

No caso de realizar pagamentos por boleto, PIX ou transferência, cheque se o destinatário dos recursos corresponde exatamente à empresa da compra;

Ao receber o produto, abra-o no ato para conferir se está nos termos ofertados (cor e tamanho, por exemplo), ou se há avarias. Caso esteja em desacordo, recuse o recebimento;

Cuidado com preços muito fora dos padrões de mercado, pois pode se tratar de fraude.

Compras em lojas físicas

Verifique se a descrição contida na etiqueta corresponde com o produto, assim como os preços à vista, a prazo e as condições de pagamento;

Caso o produto seja de mostruário ou com pequenas avarias, peça para a loja constar por escrito a informação pertinente ao estado do produto. As avarias não podem comprometer a funcionalidade do produto;

Cheque se a loja possui política de troca e quais são as condições, pois se trata de liberalidade do fornecedor e não cabe o direito ao arrependimento se a aquisição ocorrer presencialmente;

Peça que o vendedor documente todas as informações da oferta;

Solicite o Termo de Garantia;

Produtos duráveis como enfeites de natal, por exemplo, possuem a garantia legal de 90 dias, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor no artigo 26, inciso II, se outro prazo (maior) não for concedido pelo fornecedor;

Caso a loja ofereça serviços como garantia estendida, seguro ou instalação, lembre-se que é liberalidade do consumidor contratar ou não;

Confirme as condições de pagamento antes de inserir senhas ou pagar valores, bem como guarde os comprovantes;

Exija a emissão de nota fiscal.

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);

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

