



Mães

2013

Realização:



PROCON
Campinas

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos
Departamento de Proteção ao Consumidor

Campinas

CUIDADOS NA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

Antes de realizar qualquer compra ou contratação, siga as dicas do PROCON Campinas:

- ✓ 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);
- ✓ 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, tablets e eletrodoméstico, 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;
- ✓ Exija informações por escrito na nota fiscal do produto;



- ✓ Se for contratar algum serviço para apresentar a sua mãe, siga as regras acima e leia o contrato antes de assinar; (acesse o informativo “mulheres” na página do PROCON Campinas no endereço www.procon.campinas.sp.gov.br para obter orientações sobre contratação de clínicas de estética, academias e serviços de beleza);
- ✓ 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 possibilidade de troca do produto, DEVE CUMPRIR A OFERTA, como também, tem o dever de informar ao



consumidor, no ato da venda, sobre as condições de troca.

IMPORTANTE: O consumidor deve pedir por escrito na Nota Fiscal, recibo ou encarte, o prazo e as condições de troca.

VÍCIOS:

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, a devolução da importância paga monetariamente atualizada ou o abatimento proporcional do preço.

Atenção: Para os produtos considerados como essenciais a troca deve ser imediata, tais como:

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).

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. Para isso basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento.

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 se há possibilidade de troca ou se deverá contatar a assistência técnica do fabricante para realizar os reparos.

Atenção: A troca de produtos essenciais viciados é imediata!

IMPORTANTE: O PROCON orienta o consumidor a anotar números de protocolos, nome de atendente, horário em que fez a ligação e se puder, comparecer nos órgãos de proteção ao consumidor, dentro dos 07 (sete) dias para realizar formalmente o pedido de cancelamento.

Neste último caso, importante observar a política de troca do site e pedir, sempre que possível, por escrito as informações passadas e, na impossibilidade, número de protocolo, nome da atendente e horário da ligação.

COMPRA DE COSMÉTICOS



- ✓ Antes de comprar verifique se o produto apresenta registro na **ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária**;

Atenção: O número de registro de produtos cosméticos inicia-se com o número dois (2) e pode ter nove ou 13 dígitos. Alguns produtos de menor risco não possuem número de registro, mas estão notificados na Anvisa e trazem na rotulagem a seguinte informação: Res. Anvisa 343/05, seguida do número de Autorização de Funcionamento da Empresa, que também começa com o número 2.

Fonte: ANVISA

- ✓ Só adquira produtos cuja embalagem esteja limpa e em bom estado.
- ✓ Observe a data de validade do produto.
- ✓ Verifique se o rótulo do produto contém a composição do produto e informações sobre riscos à saúde.
- ✓ Desista da compra caso perceba que há substâncias perigosas na composição do produto.
- ✓ Faça o teste na pele antes de comprar qualquer cosmético para verificar reações alérgicas.
- ✓ Não compre produtos com substâncias alergênicas.
- ✓ Eventuais reações alérgicas provocadas por cosméticos devem ser relatadas aos fabricantes.
- ✓ Guarde a embalagem do produto.



CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON CAMPINAS

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

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

***Atendimento presencial:** Avenida Francisco Glicério, 1307 (de segunda a sexta-feira das 9h às 16h)

***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;

EXPEDIENTE:

Prefeitura Municipal de Campinas

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

Departamento de Proteção ao Consumidor

Diretora: Lúcia Helena Magalhães Lopes da Silva

Coordenadores: Maura Pellegrini Grama e Francisco José Togni

Criação e edição: Taís Regina de Moraes

Revisão: Regina Rocha Pitta

Imagens: Retiradas do ogle sem restrição de uso e compartilhamento