



# 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](http://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](http://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](http://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](mailto:procon@campinas.sp.gov.br) .

\***Chat:** de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h no site [www.procon.campinas.sp.gov.br](http://www.procon.campinas.sp.gov.br)

\***Site:** [www.procon.campinas.sp.gov.br](http://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*