



Mães 2018



CUIDADOS NA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

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

- ✓ Pesquise preços de produtos entre estabelecimentos. A pesquisa pode apresentar uma economia significativa para o orçamento da família;
- ✓ 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);
- ✓ 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, tempo de garantia do produto e tributos incidentes. Caso o fornecedor

conceda descontos em razão da forma de pagamento, o consumidor deve ser informado.;

- ✓ Cuidado com preços abaixo do valor de mercado;
- ✓ Pergunte sobre a política de troca do estabelecimento e peça comprovante, caso o estabelecimento forneça;
- ✓ Produtos eletroportáteis, smartphones, tablets e eletrodoméstico, por exemplo, possuem garantia. Exija o certificado! E cuidado com garantia estendida. A contratação deve ocorrer se o consumidor desejar adquirir o seguro somente. Nada deve ser imposto ou embutido na venda;
- ✓ Toda informação prestada no ato da venda integra o contrato de consumo (art. 30 do CDC), inclusive a verbal prestada pelo vendedor do estabelecimento, portanto, sempre que possível exija essa informação por escrito;
- ✓ Exija a nota fiscal do produto, pois ela é a sua garantia no caso de problemas;
- ✓ Se for contratar algum serviço para apresentar a sua mãe, siga as regras acima e leia o contrato antes de assinar;
- ✓ 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;

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 defeitos não sanados no prazo de 30 (trinta) 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/DEFEITOS:

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 reparos.

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 do que pagou atualizado monetariamente ou o abatimento proporcional do preço.

Atenção: Produtos considerados como essenciais, a troca é 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/NÃO ENTREGA OU DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE ENTREGA:

No caso de descumprimento de oferta (descumprimento no prazo de entrega, descumprimento no valor do produto, descumprimento na quantidade do produto) 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 dos 07 (sete) dias, contados da entrega do produto. Para fazê-lo, não é necessário apresentar justificativas, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento.

Agora, se mesmo diante do de vícios apresentados no produto adquirido pela internet e, ainda, dentro do período de 7

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!

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