

# Pais 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 <a href="http://www.procon.campinas.sp.gov.br/">http://www.procon.campinas.sp.gov.br/</a>.
- ✓ 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, tablet's 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;



✓ Exija a nota fiscal do produto, pois ela é a sua garantia no caso de problemas;

#### **SEU DIREITO DE SER INFORMADO:**



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.

✓ 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;

## **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;

- ✓ Nas informações que utilizem a expressão "De ... Por" ..., o consumidor deve ser informado do preço anterior do produto (De) e o preço atual (Por).
- ✓ Caso o fornecedor conceda descontos em razão da forma de pagamento, o consumidor deve ser informado;

## **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.

## "DEFEITO" NOS PRODUTOS:

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** <u>adquiridos no Brasil</u>, em estabelecimentos devidamente legalizados no país, seguem as mesmas regras dos nacionais.

### **DESCUMPRIMENTO DE OFERTA:**

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:



- -
- 2a) aceitar outro produto equivalente;

1a) o cumprimento forçado do pedido;

3ª) cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, com correção monetária e direito a eventuais perdas e danos (ação judicial)