

# LÍQUIDAÇÃO DE INVERNO E POLÍTICA DE TROCA



*É comum próximo à troca de estação os estabelecimentos comerciais colocarem em liquidação os produtos da estação anterior com descontos bem convidativos aos consumidores.*

## **RECOMENDAÇÕES DO PROCON**

*O PROCON recomenda aos consumidores, antes de realizarem quaisquer compras:*

*1-pesquise sempre o preço e as formas de pagamento: taxas de juros, número de prestações, valor das prestações, preço total à vista e preço total com o financiamento;*

*2- pesquise, além do preço, a qualidade e procedência dos produtos;*

*3-analise a situação financeira da família, especialmente a fatura do cartão de crédito, se for usar essa forma de pagamento;*

*4- compras apressadas podem trazer surpresas posteriores quanto aos preços, formas de pagamento e vícios de qualidade (defeitos) dos produtos e serviços adquiridos;*

*5 - exija sempre: Nota Fiscal, Manual de Instruções, Termo de Garantia e Contrato de Financiamento (em caso de compras a prazo);*

6- informações verbais do vendedor integram o contrato, por isso, exija que sejam colocadas por escrito, de preferência na Nota Fiscal, para se resguardar em caso de problemas. Exemplo: o vendedor promete que a mercadoria pode ser trocada em até 30 dias após a compra. Peça para constar tal oferta na Nota Fiscal;

7. guarde os panfletos e encartes publicitários, pois toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio.

## PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO

Descontos de até 70% podem significar que 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**

Roupas manchadas ou descosturadas; móveis e eletrodomésticos arranhados, amassados ou com outros vícios de fácil constatação que não serão cobertos pela garantia.

**Garantia** Independentemente do “estado” do produto, o consumidor deve exigir a Nota Fiscal, Manual de Instruções e Termo de Garantia complementar, se houver.

**ATENÇÃO:**

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.

### Testar o produto no local de compra

Confira se o produto funciona e se as peças e acessórios conferem com as informações da Embalagem e do Manual de Instruções.

## COMPRAS PELA INTERNET

- Verifique se o site informa endereço físico, telefone e CNPJ;
- Atente-se às regras de segurança para uso da internet;
- Nos casos de compras pela internet, o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra, dentro dos 7 (sete) dias, contados da entrega do produto ou da assinatura do contrato.

**IMPORTANTE:** Pesquise no PROCON de sua cidade, se o site em que deseja comprar possui reclamações contra ele e resolve os problemas dos consumidores

Para fazê-lo, o consumidor não precisa justificar a desistência, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento. **Atenção:** o fornecedor deverá fazer a devolução do valor total pago pelo produto, inclusive o valor de frete, se for o caso.

- Nos casos de troca do produto, verificar antes da compra a política de troca do estabelecimento;

- Nos casos de produtos com defeitos, verificar se o estabelecimento concede prazo para troca (política de troca) e quais os meios para buscar reparação (endereço de assistência autorizada);
- Guarde panfletos, e-mails trocados, print's (captura de tela) e demais documentos que comprovem a negociação;
- **Comprei um produto pela internet e tive uma série de problemas: a entrega atrasou; entregaram o produto com vício; o produto não corresponde ao que comprei. O que posso fazer?**
- Em casos de compras pela internet o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra no prazo de sete dias, contados da entrega do produto ou assinatura, bastando para isso contatar a empresa e solicitar o cancelamento sem justificção.
- 
- **Se o consumidor quiser permanecer com o produto que apresentou vício**, deve contatar à assistência técnica do fabricante e levar o produto para reparo.
- Atenção: Não deixe de observar a política de troca do site e imprimir todas as telas, e-mails e as conversas de atendimento online, como também não se esqueça de anotar os números de protocolos de atendimento junto ao SAC, eventualmente fornecidos.



## COMPRAS EM ESTABELECIMENTOS FÍSICOS

### INFORMAÇÃO DE PREÇO

A informação de preço precisa ser bastante clara e ostensiva, de modo a não enganar ou deixar em dúvida o consumidor, e sem que seja exigido deste qualquer esforço para sua

exata compreensão, inclusive consultar o vendedor. Ou seja, na informação de preço, o consumidor precisa ter autonomia para poder verificar por si só o preço dos produtos e serviços e decidir se quer ou não a contratação.

Assim, na fixação do preço ao consumidor, é necessário constar sempre:

\*o **preço à vista**;

\*o **preço a prazo ou parcelado**, se houver, sempre acompanhado do número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos, o valor total a ser pago com o financiamento, e do preço à vista, que não pode faltar nunca.

\*na **oferta de desconto** também o valor do preço à vista deve ser informado

\*todas as informações sobre o preço devem ser indicadas da mesma forma, fonte, tamanho e letra de modo a não confundir o consumidor.

PRODUTO	PROMOÇÃO
<b>R\$90,00</b> à vista	<b>De: R\$ 150,00</b>
Preço a prazo: 3 x R\$ 30,30	<b>Por: R\$ 100,00 à vista</b> (desconto de R\$ 50,00)
<b>juros</b> de 1% ao mês/12% aa.	<b>Ou: R\$ 101,00 - 2 X de R\$ 50,50</b>
Total <b>a prazo</b> : R\$ 90,90	<b>Juros</b> de 1% ao mês/12% aa.
(forma correta de informar)	(forma correta de informar)

## POLÍTICA DE TROCA

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC) o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes.

Entretanto, o estabelecimento PODE ofertar a troca do produto POR LIBERALIDADE, independentemente de vício, devendo cumprir a oferta e



informar ao consumidor, através de cartaz, as condições da troca, e, em especial, o prazo para que o consumidor possa exercer esse direito.

**PARA TER OS SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, LEMBRE-SE DE GUARDAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E DE MANTER A ETIQUETA NO PRODUTO.**

Em Campinas, há uma lei municipal disciplinando a obrigatoriedade de afixar cartaz informando como funciona a política de troca do estabelecimento comercial, a Lei Municipal nº 14.627 DE 13 DE JUNHO DE 2013.

#### **DESCUMPRIMENTO DE OFERTA**

Se o fornecedor descumprir o prazo da entrega do produto ou prestação do serviço ou, ainda, entregar produto diverso 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.

**Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:**

**I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;**

**II- aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;**

**III- rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.**

#### **GARANTIA**

**Garantia legal:** é a garantia que todo produto ou serviço possui, concedida pelo Código de Defesa do Consumidor, descrita no artigo 26:

- Produtos e serviços **não duráveis** (alimentos, por exemplo): 30 dias;
- Produtos e serviços **duráveis** (eletrodomésticos, por exemplo): 90 dias.

**Garantia contratual:** é a garantia oferecida pelo fornecedor além dos prazos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor (art 26). Ela complementa a garantia legal e deverá ser entregue ao consumidor por escrito (art. 50 do CDC). Nesse termo, denominado Termo de Garantia, o fornecedor deverá informar de forma clara e precisa, por exemplo, no que consiste a garantia, o prazo de vigência, o lugar em que o consumidor poderá fazer uso, as eventuais exclusões e despesas de responsabilidade do consumidor.



**Garantia estendida:** modalidade de seguro pago pelo consumidor e que prorroga a garantia do produto ou serviço após o vencimento da garantia legal ou contratual.

A apólice pode ser:

- a) Conforme a original, ou seja, com a mesma cobertura oferecida pelo fabricante.
- b) Original ampliada, ou seja, com as mesmas garantias oferecidas pelo fabricante mais a inclusão de novas coberturas.
- c) Diferenciada, com outras coberturas que não as ofertadas pelo fabricante.

**A garantia estendida não pode ser imposta ao consumidor no ato da compra, pois configura prática infrativa se assim for comercializada. O consumidor deve ser livre para contratar essa modalidade de seguro e deve receber todas as informações possíveis e por escrito sobre a contratação.**

**Vícios:** são os problemas, danos, imperfeições que um produto ou serviço possa apresentar.

**Vício de fácil constatação:** é aquele que se percebe com muita facilidade. Nesse caso, a garantia começa a valer a partir da entrega do produto ou da conclusão do serviço.

**Vício de difícil constatação ou oculto:** é aquele que não é percebido facilmente e que, geralmente, aparece com o uso. Nesse caso, o prazo de garantia começa a contar a partir da ciência do vício, ou seja, do momento em que o consumidor constatar o problema. Se adquirir um produto e ele apresentar vício (defeito), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça a troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial.

### **O que fazer em caso de vícios (defeitos)?**

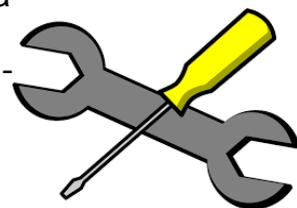
Portanto, se o produto apresentar vícios, procure uma assistência técnica do fabricante e leve o produto para reparo, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

**Art. 18.** Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I- a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III- o abatimento proporcional do preço.

Se o produto não for consertado dentro dos 30 dias, o consumidor pode exigir a substituição do produto por outro ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada ou, ainda, o abatimento proporcional do preço.



### **E se o produto, ao sair da assistência apresentar o mesmo vício?**

Neste caso, leve o produto à assistência técnica novamente, solicite a emissão de nova ordem de serviço e procure os órgãos de defesa do consumidor para pleitear a substituição do produto por outro ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

### **Comprei o produto a prestações e ele apresentou problemas, o que devo fazer?**

Procure a assistência técnica para que o produto seja reparado salvo se estiver no prazo de troca concedido pelo lojista, conforme orientado no item anterior e mantenha as prestações em dia para evitar aborrecimentos junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa etc).

**Atenção:** Exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

## **PRODUTOS IMPORTADOS ADQUIRIDOS NO BRASIL**

**Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados, seguem as mesmas regras dos produtos nacionais.**

## FALE COM O PROCON DE CAMPINAS

- **UNIDADE POUPATEMPO CENTRO -**

Av. Francisco Glicério, 935, 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

- **UNIDADE POUPATEMPO CAMPINAS SHOPPING**

Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

- **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS- BARÃO GERALDO**

Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

- **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS- SOUSAS**

Rua Humaitá, 144, Sousas, Campinas-SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

- **UNIDADE SUBPREFEITURA OURO VERDE**

Rua Armando Frederico Renganeshi, 197, Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h.

- **UNIDADE SUBPREFEITURA CAMPO GRANDE**

Rua Manoel Machado Pereira, ao lado da Praça da Concórdia - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h.

- **ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 151**

Serviço de atendimento e orientação por telefone ao consumidor de Campinas..

De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h Exclusivo para a cidade de Campinas.

Para pessoas fora de Campinas (19) 3734-2000

- **APLICATIVO – PROCON CAMPINAS**

Disponível para IOS e Android.

