

RECOMENDAÇÕES

- Dias antes do evento verifique o preço do produto capturando telas, se possível, e no dia da promoção, observe se o item a ser adquirido encontra-se entre os PRODUTOS da promoção.

ATENÇÃO: Os sites costumam apontar quais itens fazem parte da promoção.

- Analise se o site em que realizará as suas compras possui alguma loja física para eventuais problemas e anote o endereço e os telefones para contato;

- Anote os **dados cadastrais** da empresa como, por exemplo, endereço e CNPJ;

- Pesquise no Procon de sua cidade se o site possui muitas reclamações contra ele;

- As informações de preço, formas de pagamento, data de entrega, risco e segurança para o consumidor, garantia, entre outras, devem estar claras;

- Em caso de produtos importados, solicite os dados do eventual representante da empresa no Brasil e não esqueça de perguntar sobre a garantia;

- Pesquisar a situação cadastral da empresa na JUCESP (Junta Comercial do Estado de São Paulo pelo site <http://www.jucesp.sp.gov.br>) e na Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br) é uma dica para evitar comprar com fornecedores eventualmente irregulares;

- Imprima toda e qualquer propaganda veiculada na internet antes de realizar a compra ou capture a tela da promoção para se resguardar de eventuais problemas;

- Solicite todas as informações referentes à compra por escrito (preço, frete, forma de pagamento, política de cancelamento), principalmente as características do produto e a data da entrega, que é um direito do consumidor.

- **Importante:** Tudo o que for ofertado deve ser cumprido pelo fornecedor, pois as afirmações publicitárias integram o contrato de consumo;

- Evite realizar depósitos bancários em nome de pessoa física e em caderneta de poupança para evitar eventuais aborrecimentos. Os sites, de um modo geral, costumam trabalhar com pagamento eletrônico por meio de cartão de crédito ou boleto;

- Verifique se o fornecedor enviou o termo de garantia dos produtos;

- Não deixe de ler a política de privacidade do site, especialmente sobre as responsabilidades em armazenar os seus dados pessoais;

- Observe se o site utiliza um sistema de pagamento protegido. Normalmente, os sites usam HTTPS:// ou a imagem de um cadeado;

- O Decreto Federal 7.962/2013 determina a utilização de mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor. (art. 3º);

- Leia a descrição do produto com cautela e, se for o caso, acesse o site do fabricante para confirmar as funcionalidades do produto;

- Compare preços antes de comprar;

- Utilize como senha números e letras e jamais repita a mesma senha para diversos sites, como também jamais utilize algo muito óbvio como datas de aniversário, números de telefone, números de documentos, sobrenome, nome dos pais, enfim dados que possam ser acessados numa eventual perda de documentos;

- **Embora o site envie para o seu e-mail um resumo da sua compra, não deixe de fazer a captura da tela em que consta o seu pedido. Para isso, utilize a tecla “print screen” do seu teclado e cole em um editor de texto.**

Toda informação suficientemente precisa tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio. Por esse motivo procure guardar, sempre, panfletos e material publicitário.

OBSERVAR ANTES DA COMPRA

A) INFORMAÇÃO DE PREÇO, DATA DE ENTREGA...

A informação sobre o produto (características, prazo de entrega, formas de pagamento, despesas adicionais ou acessórias, inclusive de entrega ou seguros, validade, quantidade, composição, preço e origem deve ser clara e precisa, de modo que o consumidor compreenda facilmente a mensagem sem precisar de ajuda.

Assim, na fixação do preço ao consumidor, é necessário constar sempre: o preço à vista; o preço a prazo ou parcelado (sempre que houver parcelamento, deve ser informado o preço à vista, o número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos e o valor total a ser pago com e sem o financiamento); nas ofertas de desconto o preço anterior (de) e o novo (para); o percentual de desconto; e quanto ele equivale em reais;

IMPORTANTE:

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

B) SE O ESTABELECIMENTO TROCA OS PRODUTOS

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

Entretanto o estabelecimento PODE ofertar a troca do produto POR LIBERALIDADE, independentemente de avaria (defeito/problema), devendo cumprir a oferta e informar ao consumidor, através de cartaz, as condições da troca.

A nota fiscal é a sua garantia em caso de problemas, portanto, guarde-a e também esteja atento às condições estabelecidas para a troca.

C) FORMAS DE PAGAMENTO

TIPOS ACEITOS: Lembra que a informação integra o contrato? Pois bem, uma vez que o estabelecimento ou a loja informa, inclusive por meio de adesivos, que aceita determinado cartão, cheque ou outro meio como forma de pagamento, ele está obrigado e, portanto, deve cumprir.

DESCONTOS DIFERENCIADOS: Nos termos da Lei Federal nº 13.455/2017, pode o fornecedor oferecer DESCONTOS diferenciados, conforme a forma de pagamento ou o prazo:

Texto da lei: Fica autorizada a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

De acordo com a lei, o desconto deve ser informado ostensivamente ao consumidor:

Texto da Lei: "O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado."

VALOR MÍNIMO: Ainda, é ERRADO, estabelecer um valor mínimo para aceitar compras no cartão ou em cheque quando esta também for à vista

D) PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO

Produtos de mostruários, geralmente, apresentam um percentual de desconto maior, por tal motivo, antes de comprar, é importante observar quais as avarias que o produto eventualmente apresenta.

Importante também que esses pequenos defeitos constem em algum documento emitido pela loja.

A pequena avaria não pode comprometer a funcionalidade do produto, por isso, atenção na hora da compra. Se possível, peça para testar o produto antes de finalizar o negócio.

E) ELETROELETRÔNICOS

Ao adquirir eletroeletrônicos, solicite que o produto seja testado e, se possível, solicite uma demonstração do funcionamento dele.

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

Ao adquirir computadores, não se esqueça de perguntar ao vendedor informações sobre o equipamento e programas utilizados.

F) GARANTIA – PRAZO CONCEDIDO PELA LEI E CONTRATO PARA QUE O PRODUTO SEJA REPARADO SEM CUSTO AO CONSUMIDOR**A GARANTIA É OPCIONAL?

O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois tipos de garantia. São elas:

Garantia legal: garantia oferecida pela lei para que os consumidores possam reclamar de vícios nos produtos. A lei concede para produtos duráveis 90 dias de garantia e produtos não duráveis, 30 dias (art. 26, incisos I e II, do CDC).

ATENÇÃO:

90 (NOVENTA) DIAS NÃO SÃO 3 (TRÊS) MESES.

Garantia contratual: aquela oferecida pelo fabricante ou lojista sem custo algum ao consumidor.

Importante observar se o TERMO DE GARANTIA entregue com o produto menciona ou não o prazo de garantia legal. Caso não mencione, some-se os prazos: garantia contratual + garantia legal.

Há ainda, um terceiro tipo de garantia existente no mercado, porém essa exige pagamento: **a garantia estendida.**

A garantia estendida é um tipo de seguro, regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) e tem por finalidade complementar a garantia do produto ou ampliar essa garantia.

Ampliação da garantia: Se a finalidade da garantia estendida é aumentar o prazo da garantia do fabricante, ela começa a valer ao término da garantia contratual do produto.

Garantia complementar: No entanto, se ela é complementar, começa a valer ao mesmo tempo que a garantia fornecida pelo fabricante, por isso, a importância de se ler a apólice antes de contratar.

A garantia estendida deve ser uma opção assumida pelo consumidor, ou seja, o consumidor DEVE SER PERGUNTADO se deseja contratar a garantia, mas NUNCA OBRIGADO a contratá-la ou ainda, contratá-la sem qualquer conhecimento.

O que deve conter no termo de garantia?

O termo deve conter o que está garantido (produto ou serviços); qual o prazo; o lugar em que deve ser exigido o cumprimento da garantia (reparo); deve ser acompanhado de manual de instruções ilustrado e em língua portuguesa e conter termos de fácil compreensão, para facilitar o entendimento do consumidor.

PRODUTO COMPRADO, E AGORA?

A) FORNECEDOR NÃO CUMPRIU COM O PRAZO

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

B) FORNECEDOR ENTREGOU OUTRO PRODUTO

Se o fornecedor entregar produto DIFERENTE 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.

C) O PRODUTO QUEBROU

Antes de levá-lo para consertar, verifique se o produto está em garantia.

No termo de garantia, que deve acompanhar o produto, estão todas as informações sobre prazos e locais para realizar o conserto.

Não localizou? Ligue para o Fabricante ou procure o estabelecimento em que comprou com a nota fiscal em mãos e peça orientações de como proceder. Na dúvida, ligue 151.

Caso o produto apresente vício (defeito, avaria, problema), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça essa troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial (fogão, geladeira – nesse último caso, a troca é imediata-). Portanto, se o produto apresentar problemas, procure uma assistência técnica do fabricante e leve-o para reparo.

Por que o produto precisa ser levado a uma Assistência Técnica?

O artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

Atenção: I) Exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser consertado.

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

D) NÃO QUER MAIS O PRODUTO, DESISTIU

Nos casos de compras pela internet (site, aplicativos, rede sociais, etc) e telefone, é possível fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, é possível desistir da compra, EM ATÉ 7 (sete) DIAS, contados da entrega do produto ou assinatura do contrato.

Para desistir da compra, não é necessário justificar o motivo, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento. Caso tal pedido possa ser realizado pela internet, no site da empresa vendedora, imprima ou salve o comprovante de que pediu o cancelamento dentro do prazo.

TEXTO DA LEI (CDC - Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990): Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.