



## PARA REFLETIR:

1. Analise o seu orçamento familiar antes de realizar qualquer compra;
2. Compare preço antes das compras;
3. Pesquise preço, qualidade e procedência;
4. Adote hábitos de consumo consciente.

## RECOMENDAÇÕES DO PROCON:

### ANTES DE COMPRAR:

Jamais acesse links indiretos com promoções ou de redes sociais; o ideal é que você digite o endereço do estabelecimento diretamente no seu navegador;

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

As informações de preço, formas de pagamento, data de entrega, se existe algum risco para a saúde e segurança do consumidor, garantia, entre outras, devem estar claras;

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](http://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 para se resguardar de eventuais problemas;

Antes de concluir a compra, verifique valor de frete, eventual política de troca, as características do produto e a data da entrega;

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

Evite realizar depósitos bancários e PIX em nome de pessoa física e em caderneta de poupança para impedir eventuais aborrecimentos;

Antes de fazer qualquer pagamento por meio de boleto, PIX, transferência ou depósito bancário, certifique-se de que os dados são realmente da empresa que você está comprando ou contratando;

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

Embora a empresa tenha o dever de enviar para o seu e-mail um resumo da sua compra, não deixe de fazer a captura da tela em que consta o seu pedido.

### 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 avaria (defeito/problema). Por tal razão, antes de finalizar a compra, verifique se há **POLÍTICA DE TROCA** no estabelecimento e quais as condições.

### GARANTIA:

**GARANTIA:** prazo concedido pela lei e contrato para que o produto seja reparado sem custo ao consumidor:

**Garantia legal:** produtos duráveis têm 90 dias de garantia e produtos não duráveis têm 30 dias (art. 26, incisos I e II, do CDC).

**Garantia contratual:** aquela oferecida pelo fabricante ou lojista sem custo algum ao consumidor. Importante observar se o **TERMO DE GARANTIA** menciona ou não o prazo de garantia legal.

Assim, se o fornecedor nada falar a respeito da garantia legal, somam-se os prazos: garantia contratual + garantia legal.

Há, ainda, um terceiro tipo de garantia existente no mercado, porém essa exige pagamento: a **Garantia Estendida**, uma modalidade de seguro, regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

Atenção: A garantia estendida deve ser uma opção do consumidor e não uma imposição para a compra. Ou seja, a empresa deverá consultar o consumidor se ele deseja contratar.

## PÓS - COMPRA:

### O FORNECEDOR NÃO CUMPRIU COM O PRAZO DE ENTREGA INFORMADO:

Se o fornecedor descumprir o prazo da entrega do produto ou prestação do serviço, você poderá exigir o cumprimento forçado do pedido ou poderá aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

### O FORNECEDOR ENTREGOU PRODUTO DIFERENTE DO ADQUIRIDO:

Se o fornecedor entregar produto DIFERENTE do adquirido, você poderá exigir o cumprimento forçado do pedido ou poderá aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

### PRODUTO COM AVARIA/DEFEITO:

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 produto para reparo.

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. Tenha a nota fiscal em mãos e peça orientações de como proceder.

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 no período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

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

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

### DESISTÊNCIA DA COMPRA:

Nos casos de compras realizadas à distância (internet, telefone, por exemplo) 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, sem qualquer justificativa.

## ATENÇÃO:

### CUIDADO COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO ACESSO À INTERNET:

Um dos perigos de exposição de crianças e adolescentes na internet é a possibilidade de realização de compras e contratações, diante de um eventual cartão vinculado ao sistema operacional do aparelho celular/tablet.

Os pais ou responsáveis devem verificar como instalar um PROGRAMA DE CONTROLE PARENTAL. Há diversas opções na internet e os pais podem pesquisar aquelas que melhor atendam as suas necessidades.

Geralmente, essas ferramentas permitem o bloqueio de compras em sites e aplicativos, a criação de perfis restritos e o monitoramento, além da limitação de atividades e controle de tempo. Esse tipo de programa também evita exposição a conteúdos impróprios.

**Importante:** Jamais divulgue às crianças a senha de acesso dessa ferramenta, para que não haja desbloqueio.

#### Dicas:

1. Controle o tempo de uso da internet e evite que a criança tenha acesso à rede próximo da hora de dormir;
2. Procure diversificar as atividades de crianças e adolescentes, de modo a evitar longo tempo de exposição na internet;
3. Estimule hábitos de leitura - o município possui bibliotecas públicas onde é possível emprestar livros;
4. Incentive práticas de atividades físicas e brincadeiras ao ar livre;
5. Procure orientar o consumo consciente e a necessidade do controle de gastos;
6. Limite os valores para compras de presentes e estimule a doação de um brinquedo antigo toda vez que ganhar um novo.

**Atenção:** Nesse período de pandemia é necessário observar as regras e orientações sanitárias.



PRIMEIRA  
INFÂNCIA  
CAMPINEIRA

CUIDAR PARA DESENVOLVER