

INFORMATIVO

DE NATAL

**DICAS E ORIENTAÇÕES SOBRE POLÍTICA DE
TROCA, VÍCIO, DESCUMPRIMENTO DE
OFERTA, DECORAÇÃO E PRESENTES**



MENSAGEM DE NATAL

Que em 2018 possamos nos doar mais, não somente em coisas materiais, mas principalmente em pequenos gestos para com o próximo.

Obrigada pela confiança no trabalho depositado. Boas festas e um 2018 repleto de realizações.

Abraços de todos os funcionários do PROCON de Campinas.

O NATAL SE APROXIMA....

....e o PROCON organizou este guia com dicas e orientações para as compras natalinas de presentes, enfeites, decoração e ceia.

Façam bom proveito!

DICAS PARA AS COMPRAS DE NATAL

Pesquise os preços dos produtos e faça comparações entre fornecedores.

Consulte as pesquisas de preços que em geral são realizadas pelos órgãos de defesa do consumidor.



Planeje as compras de modo a evitar comprometer o orçamento doméstico.

Procure comprar os presentes e enfeites com antecedência e assim terá oportunidade de comparar os preços e conseguir melhores descontos.

O QUE É PRECISO SABER AO ADQUIRIR UM PRODUTO:

Observar se a embalagem contém todas as informações sobre preço, identificação do fabricante ou importador, características essenciais, recomendações de restrições à saúde e segurança, quantidade de peças, orientações sobre o uso e a instalação, além de manual fabricação e termo de garantia.

Ver o estado do produto antes de comprá-lo. Ele deve estar lacrado/embalado e ser comercializado com todas as especificações do fabricante ou importador. Produtos de fabricação própria também devem conter todas as descrições específicas.

Verificar com o estabelecimento como funciona a sua **POLÍTICA DE TROCA**, que é uma liberalidade do comerciante. Se o estabelecimento oferece fazer a troca direta do produto, independentemente de haver defeito, solicite que seja discriminado o prazo para a troca direta, entre outras condições que pode exigir, tal como, manter a etiqueta e apresentar o cupom de compra ou nota fiscal.

Que o estabelecimento deve indicar também os endereços da assistência técnica caso o produto apresente vício que precise ser reparado.

Solicitar nota fiscal de compra caso o fornecedor não a apresente voluntariamente.

Se o produto adquirido foi anunciado em publicidade, faça valer as condições do anúncio. Exija que a oferta seja cumprida.

TERMO DE GARANTIA é o documento que informa qual o prazo de garantia dos produtos. Se não houver discriminada a garantia será a legal, de 90 dias, para produtos duráveis.

Quando o produto precisar ser entregue no endereço do consumidor, o estabelecimento deverá agendar um dia e período de entrega, e esta informação deve ser passada formalmente ao consumidor.

Manter todos os documentos e comprovantes da compra na eventualidade de precisar trocar ou reclamar de um produto.

A CEIA DE NATAL

Opte por consumir frutas da estação pois, além de serem mais fáceis de encontrar, no geral possuem o preço mais em conta.

Olhe a validade dos produtos e as condições das embalagens. Jamais adquira um produto vencido ou cuja data de validade esteja próxima de vencer se não for consumir o produto em tempo.

Atenção às promoções que não cumprem com a informação, inclusive em relação ao peso.



INFORMAÇÃO DE PREÇO

A informação de preço precisa ser 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. O que deve constar na informação de preço:

1-o preço à vista;

2-se houver preço parcelado, além do preço à vista, deverá estar informado o valor total a prazo, a quantidade de prestações, o valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos;

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

DO PAGAMENTO

Os estabelecimentos não podem recusar os pagamentos em dinheiro/espécie, na moeda corrente nacional, e devem informar o consumidor, ostensivamente, caso não aceitem outras formas de pagamento.

O PÓS COMPRA

O PRAZO DE ENTREGA NÃO FOI CUMPRIDO ?

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

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.

O PRODUTO APRESENTOU PROBLEMAS?

Se estiver na garantia, deve ser encaminhado para a assistência técnica.

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

Caso não localizado o endereço da assistência, ligue para o fabricante ou procure o estabelecimento em que comprou com a nota fiscal em mãos e peça as orientações.

O produto deve ser reparado no prazo de até 30 dias após os quais o consumidor pode exigir, ao seu critério, a troca, o cancelamento da compra e devolução do valor pago ou o abatimento proporcional do preço.

A ORDEM DE SERVIÇO é o documento que comprova que o produto foi deixado na assistência. Peça a sua e faça constar data e descrição do produto e do problema apresentado.

DESISTIU DA COMPRA ?

Nos casos de compras pela internet, telefone ou fora do estabelecimento é possível fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra EM ATÉ 7

DIAS contados da entrega do produto ou da assinatura do contrato.

Para desistir da compra/contrato o consumidor não precisa informar ou alegar o motivo, basta solicitar o cancelamento junto à empresa e, sempre que possível, anotar o número de protocolo, data e horário da ligação ou encaminhar/registrar documento formal de cancelamento/distrato.

TEVE PROBLEMAS COM UMA COMPRA OU CONTRATAÇÃO E NÃO SABE O QUE FAZER?

Procure os Órgãos de Defesa do Consumidor e solicite orientações!