

PROCON
Cidade de São Paulo
O Procon da Prefeitura



DIA DAS MÃES

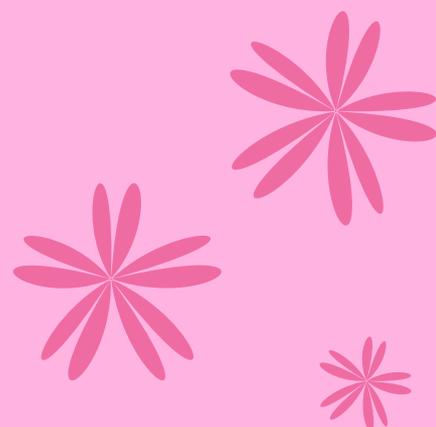
DIREITO DO CONSUMIDOR



MAIO 2022

10/12/21
10/11/21
10/10/21
10/09/21
10/08/21
10/07/21
10/06/21
10/05/21
10/04/21
10/03/21
10/02/21
10/01/21
10/12/20
10/11/20
10/10/20
10/09/20
10/08/20
10/07/20
10/06/20
10/05/20
10/04/20
10/03/20
10/02/20
10/01/20
10/12/19
10/11/19
10/09/19
10/08/19
10/07/19
10/06/19
10/05/19
10/04/19
10/03/19
10/02/19
10/01/19
10/12/18
10/11/18
10/09/18
10/08/18
10/07/18
10/06/18
10/05/18
10/04/18
10/03/18

**Está chegando O DIA DAS MÃES,
por isso não podemos deixar de
tomar alguns cuidados essenciais
na hora de presentear.**



→ 13



FILM NEGATIVE

→ 13 A

→ 14



FILM NEGATIVE

→ 14 A

I) CUIDADOS AO COMPRAR UM PRODUTO:

1- VENDA CASADA

Ocorre quando o fornecedor (empresa ou prestador de serviços) condiciona a venda de um produto a outro produto de forma oculta, ou seja, já vem embutido no valor pago, conforme exemplos abaixo:

1. Consumo mínimo em bares e restaurantes;
2. Garantia estendida;
3. Produtos extras não solicitados no ato da compra;
4. Aquisição de seguro embutida no preço;
5. Dentre outros;

O consumidor não pode ser obrigado pelo estabelecimento a comprar algo que não queira, essa prática é ilegal e deve ser denunciada.

2- PRESENTES DE ÚLTIMA HORA:

O Procon São Paulo lembra que as lojas não são obrigadas a trocar produtos por conta de tamanho, cor ou modelo que não agradam o consumidor, apenas quando a defeitos ou vícios.



Reprodução/freepik

Caso o estabelecimento se comprometa com a troca no momento da venda é necessário que conste por escrito na etiqueta do produto, na nota fiscal ou especificado na loja, o referido direito, ainda, a loja poderá inclusive se negar a efetuar trocas aos sábados.

3- PROMOÇÕES FALSAS

Infelizmente, a maioria dos consumidores só toma conhecimento de seus direitos após sofrer uma lesão.

Com a proximidade do **DIA DAS MÃES**, as compras de presentes tendem a aumentar. Consequentemente, cresce a probabilidade de ocorrer situações prejudiciais ao consumidor.



Reprodução/freepik/katemangostar

Propaganda enganosa consiste no ato em que o estabelecimento informa que tem um produto em promoção, porém trata-se do preço normal ou quando induz o consumidor a erro.



Ademais, o estabelecimento deve SEMPRE trazer informações claras e precisas sobre os produtos vendidos.

E, caso haja diferença de valor entre produtos com a mesma especificação, o consumidor poderá pagar o menor preço.

Lembrando que a ausência de preços na mercadoria não acarreta a obrigação do estabelecimento em não cobrar pelo produto.

4- VALIDADE

Se o consumidor tem a intenção de dar como presente: chocolates, doces, produtos perecíveis, ele não deve se esquecer de olhar a validade dos produtos.

Você sabia?

Vender um produto vencido caracteriza crime inafiançável e pode render pena de detenção ao gerente e ou proprietário do estabelecimento, conforme preceitua o artigo 7, IX da Lei 8137/90.

Art. 7º Constitui crime contra as relações de consumo:

IX - vender, ter em depósito para vender ou expor à venda ou, de qualquer forma, entregar matéria-prima ou mercadoria, em condições impróprias ao consumo;

Pena - detenção, de 2 (dois) a 5 (cinco) anos, ou multa.

Parágrafo único. Nas hipóteses dos incisos II, III e IX pune-se a modalidade culposa, reduzindo-se a pena e a detenção de 1/3 (um terço) ou a de multa à quinta parte.

5- PREÇOS ABUSIVOS

O consumidor deve pesquisar sempre e ter cuidado em ocasiões comemorativas, pois algumas empresas elevam seus preços de forma considerável, o que leva o consumidor a encontrar uma variação enorme de preço nos produtos em diferentes lojas.

Reprodução/freepik/rawpixel.com



Observação:

O fornecedor pode aplicar o preço do produto com certa liberdade, mas o Código de Defesa do Consumidor reprime os abusos pelo simples aumento do consumo.

6- DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Você sabia que todo consumidor tem direito ao arrependimento de uma compra ou contratação de serviço quando ela não for realizada na loja?

O consumidor tem o prazo de sete dias corridos para desistir da compra, a partir da sua efetivação ou recebimento do produto, ou início do fornecimento do serviço ou assinatura.

Ao realizar uma compra fora do estabelecimento comercial, seja por telefone, catálogo, em domicílio, pela internet, independentemente do motivo ou causa, o consumidor tem direito ao arrependimento e a devolução integral do valor pago, incluindo frete, seguro ou garantia estendida, se houver.



Lembrando que esse direito é válido somente para compras feitas **FORA DO ESTABELECIMENTO FÍSICO**.

Não há necessidade de fazer qualquer justificativa desde que o cancelamento seja dentro do prazo estipulado.

Ainda, o consumidor terá direito ao reembolso integral dos valores desembolsados. E não pagará nenhuma taxa ou frete pela devolução.

Em caso de desistência da compra o consumidor deve:

- i. anotar o protocolo da ligação do cancelamento;
- ii. enviar e-mail;
- iii. caso a desistência seja feita no site da empresa, sempre guardar uma cópia do comprovante do cancelamento (print da tela ou protocolo).



7- JANTAR FORA



Reprodução/freepik/betochoagas

Caso o consumidor tenha a intenção de presentear sua mãe com um jantar ou almoço em um restaurante, é sempre bom tomar as seguintes precauções:

- a) Em caso de perda da comanda, a cobrança de multa é abusiva;
- b) Taxa de desperdício é ilegal;
- c) A gorjeta não é obrigatória;
- d) O consumidor pode dividir um prato a la carte e não poderá ser cobrado nada a mais por isso.



e) Couvert artístico é permitido, desde que, haja prévio aviso;

f) Prato kids pode ser consumido por adultos;

g) A pizza meio a meio pode ser cobrada pela mais cara, desde que, esteja informado no cardápio.



Reprodução/freepik/senivpetro

→ 13



FILM NEGATIVE

→ 13 A

→ 14

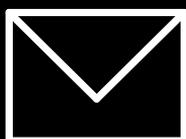


FILM NEGATIVE

→ 14 A

II) CUIDADOS COM AS COMPRAS ONLINE:

1. Recebeu um e-mail (SPAM) com promoções? Cuidado com os golpes. Entre no site oficial para realizar a compra, e tenha cuidado com os links;



2. Compre em sites confiáveis e reconhecidos no mercado digital, se possível, naqueles sites em que você tenha fácil acesso contato de ligação, e-mail, chat, e redes sociais;

3. É recomendável verificar se a loja online informa CNPJ, telefone e endereço físico;

4. Compre em sites recomendados;

5. Cuidado com os preços muito abaixo do mercado e com as ofertas muito tentadoras ou imperdíveis;

6. Nunca faça depósitos para Pessoas Físicas;

7. Confira se a entrega é nacional ou internacional;

8. Confira o prazo de entrega;



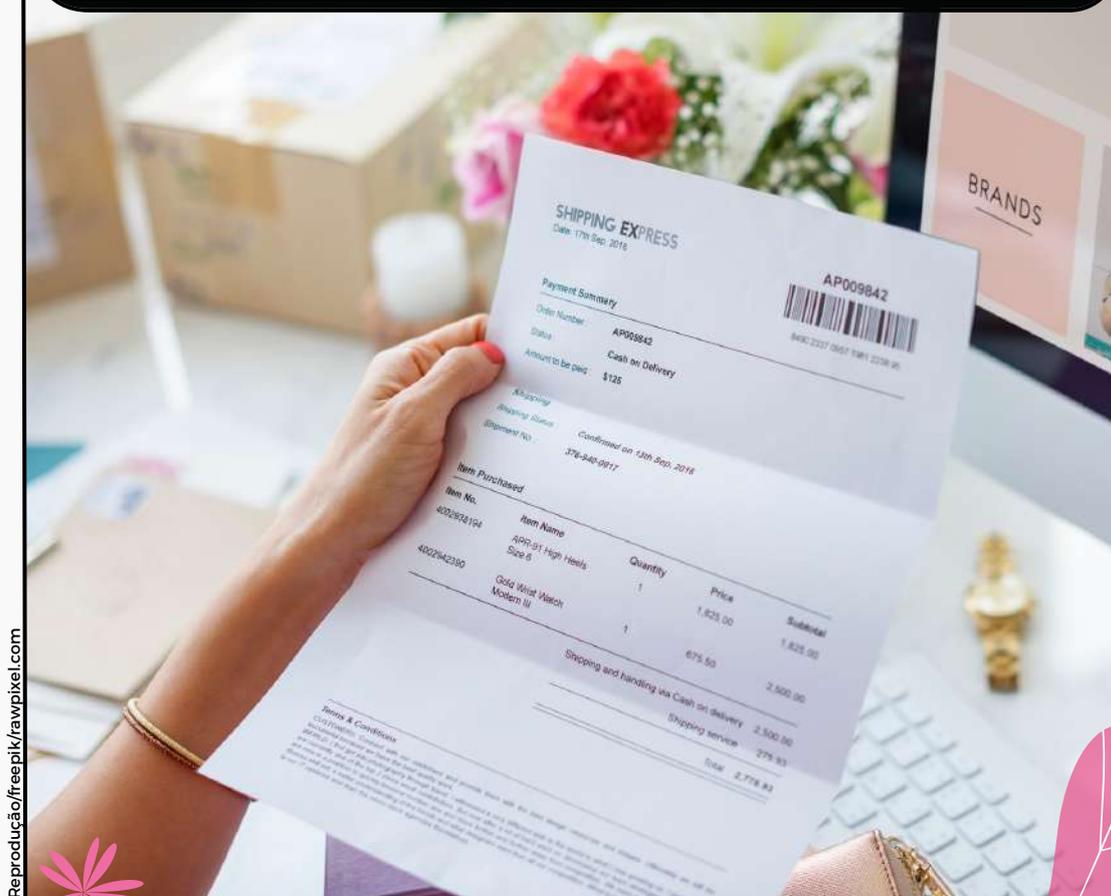
9. Busque a reputação da empresa;

10. Verifique a diferença dos preços entre as lojas online;

11. Cobrança de frete para devolução do produto (não é permitida);



12. Em caso de a entrega estar atrasada, o consumidor deve anotar o número do pedido, comprovar o pagamento, por extrato bancário ou fatura do cartão, guardar a nota fiscal, para entrar em contato com a empresa visando a resolução do problema, obtendo cópia e descrição dos produtos que não foram entregues.

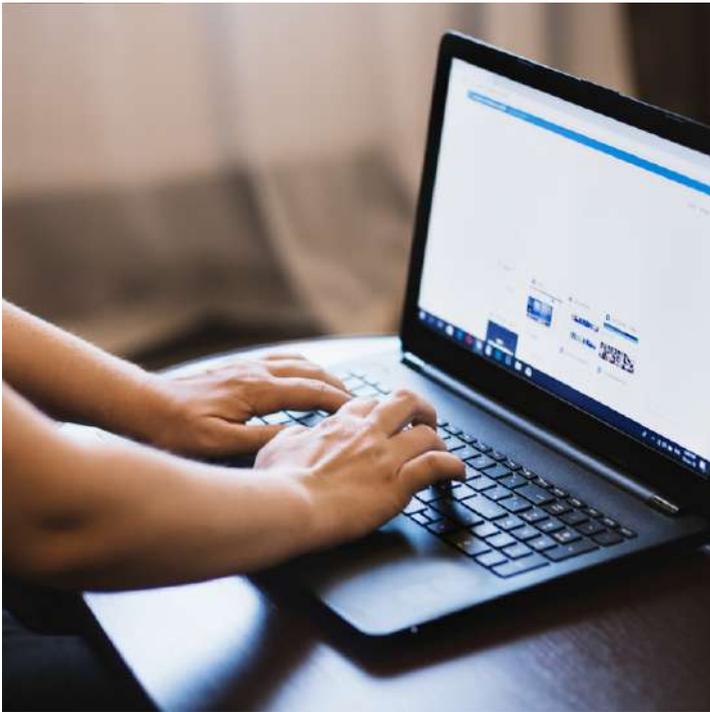


→ 13



FILM NEGATIVE

→ 13 A



FILM NEGATIVE

→ 14

→ 14 A

FILM NEGATIVE

III) CUIDADOS FINAIS:



1. Antes de comprar um produto, é necessário que o consumidor avalie o orçamento, e qual tipo de produto que deseja comprar;
2. O **CONSUMIDOR** não deve comprar o primeiro produto que encontrar, devendo sempre avaliar o mercado e realizar uma pesquisa de preço, seja na internet de acordo com a especificação do produto, seja em lojas físicas. Os preços diferem muito de uma empresa para outra, o que poderá gerar um grande gasto/despesa ou economia;
3. O estabelecimento deve sempre fornecer a Nota Fiscal, e o consumidor tem o dever de exigí-la;
4. O consumidor deve atentar-se às etiquetas dos produtos e/ou nota fiscal, pois, em caso de troca por **vício de qualidade**, o consumidor conseguirá efetuar a troca do produto.

Observação: O que é vício de qualidade?

É quando o produto apresenta um problema tornando impróprio/inadequado para uso, diminuindo inclusive o seu valor no mercado.



5. Em caso de produtos importados, a descrição deverá sempre vir com as especificações na língua portuguesa, devidamente registrado, com prazo de validade, identificação do fabricante, visando o princípio da informação.

6. Se o consumidor optar pela compra de um “VALE PRESENTE”, este deverá tomar os seguintes cuidados: 1.) exigir nota fiscal; 2.) qual o prazo para utilização; 3) quais lojas podem ser descontados o Vale Presente; 4.) qual a política de devolução dos valores entre o preço pago e o saldo remanescente, em caso de adquirir produto em valor inferior;

7. O consumidor deverá ter cuidado redobrado ao comprar um produto que está em ponta de estoque, uma vez que a empresa não tem a obrigação de efetuar a troca. Logo, deve se atentar quanto à política de trocas antes da compra do presente, pois algumas lojas não aceitam trocas em decorrência do produto ser de fim de linha, fim de estação, ponta de estoque;

8. Atentar-se quanto à afixação dos preços, uma vez que o preço não pode estar borrado, rasurado, em respeito ao princípio da transparência das empresas quanto ao preço à vista e parcelado, bem como a taxa de juros;



9. Atentar-se quanto ao prazo para reclamar, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis, é de 30 dias, e tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos duráveis, é de 90 dias;

10. Se o consumidor quiser presentear com um objeto eletrônico (CELULAR), deve tomar os seguintes cuidados:

Loja física:

- a) em caso de celular, verificar o IMEI;
- b) verificar a garantia e manual de instruções;
- c) verificar se o aparelho está registrado no país;
- d) verificar se está funcionando;
- e) atentar-se quanto ao prazo para reclamar, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis, é de 90 dias.



Loja virtual:

- a) Verificar a reputação do vendedor;
- b) Verificar se o site é confiável;
- c) Desconfiar de preços muito abaixo do mercado;
- d) Verificar se a empresa possui um CNPJ ativo;
- e) Verificar se a empresa possui endereço físico;
- f) Após efetuar a compra, salvar todos os comprovantes, número do pedido, data
- g) Verificar se a conexão é segura;



h) Verificar a garantia e manual de instruções;

i) Verificar se o aparelho está registrado no país;

j) Atentar-se quanto ao direito de desistir da compra (cancelamento) em até sete dias da assinatura do contrato, ou recebimento da mercadoria, ou seja, o que for mais benéfico ao consumidor.

Em ambos os casos exija sempre a nota fiscal.

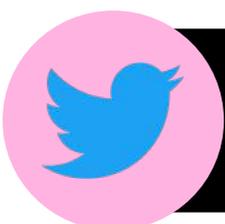
Havendo alguma lesão por parte do estabelecimento ao consumidor, este poderá procurar o PROCON CIDADE DE SÃO PAULO situado no Largo Pátio do Colégio, 5 – Sé, para esclarecimento de dúvidas e/ou reclamações.

O consumidor poderá direcionar suas reclamações e denúncias através do Portal SP 156 da Prefeitura e nele agendar seu atendimento presencial.

REDES SOCIAIS



@proconcidadedesp



@proconCidadeSP



/ProconCidadeSp



proconpaulistano.prefeitura.sp.gov.br

Endereço: Largo Pátio do Colégio, 5
- Sé, São Paulo - SP, 01016-040