Procon orienta consumidores sobre compras de final de ano para evitar práticas abusivas

Date : 23-12-2024

O mês de dezembro é o campeão de vendas no comércio brasileiro, e em Vitória da Conquista não é diferente. Para garantir aos consumidores acesso à informação e coibir práticas abusivas, a Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) dá algumas orientações sobre como proceder durante e após a compra.

Nas aquisições pela internet é importante que os consumidores verifiquem se o site ou aplicativo das lojas são confiáveis e se oferecem ambientes seguros para efetivação da compra. Também é aconselhável escolher fornecedores que tenham endereços fixos, informações básicas como Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), telefone para contato, e-mail e, principalmente, um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Ainda sobre as compras on-line, o Procon lembra que as mesmas podem ser canceladas no prazo de arrependimento, que é de 7 (sete) dias, contados do ato de recebimento do produto ou serviço. Outra orientação é a análise do preço do frete. Segundo o coordenador do Procon, Rafael Meira, alguns fornecedores tentam compensar os descontos oferecidos por meio de aumentos indevidos no preço do frete.

Tanto nas compras virtuais, quanto nas realizadas em estabelecimentos físicos, os fornecedores de produtos ou serviços são obrigados a cumprir as ofertas anunciadas. “Sendo assim, recomenda-se que os consumidores guardem anúncios e materiais de divulgação, como tickets, panfletos e publicações em redes sociais como meio de prova para o registro de reclamação junto ao Procon”, destacou Rafael. Também é importante comparar os preços em diferentes fornecedores com o objetivo de verificar se os produtos vendidos estão, de fato, com preços promocionais.

Outro cuidado que o consumidor deve tomar, principalmente nas lojas físicas, é se os preços dos produtos estão expostos de forma visível. Se ao realizar o pagamento do produto for cobrado em um valor maior do que o indicado na prateleira ou vitrine, o consumidor pagará o menor valor. Também devem estar visíveis as informações relacionadas às condições de pagamento e às diferenças dos valores em cada uma das modalidades oferecidas.

Política de troca

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, no momento da compra os estabelecimentos comerciais são obrigados a informar aos consumidores as condições e prazos para a troca de produtos. “Em regra, as lojas não são obrigadas a efetuarem a troca de produtos adquiridos presencialmente por causa do tamanho do produto ou por arrependimento. Entretanto, se o vendedor informar ao consumidor que é possível a realização de troca, independe da existência de defeito no produto, a loja fica obrigada a cumprir o que prometeu”, explicou o coordenador do Procon.

Rafael Meira

Sobre a entrega dos itens adquiridos, caso seja feita em domicílio, é importante solicitar que o prazo seja registrado na nota fiscal, comprovante de realização do pedido ou recibo. Após recebimento do produto, o consumidor deve examinar o estado mercadoria antes de assinar o documento de entrega. Caso seja constatada alguma irregularidade, deve ser informada ao entregador e fornecedor, justificando o não recebimento.

Em caso de dúvidas ou reclamações, os consumidores podem entrar com contato com o Procon por meio do telefone (77) 3429-7850 ou comparecer pessoalmente à sede do órgão, que fica na Praça Virgílio Ferraz, nº 83, Centro.