

ORIENTAÇÕES AOS CONSUMIDORES – DIA DAS MÃES

SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/VC

- **Compras pela internet:** aquisições realizadas via internet ou por meio de aplicativos podem ser canceladas no prazo de arrependimento, que é de 7 (sete) dias, contados do ato de recebimento do produto ou serviço. Ao realizar compras on-line o consumidor deve verificar se o site ou aplicativo da loja é confiável e se oferece um ambiente seguro para a efetivação da compra. O Consumidor deve sempre escolher o fornecedor que tenha endereço fixo, informações básicas como Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), telefone para contato, e-mail e, principalmente, um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- **Cumprimento da oferta:** o fornecedor de produtos ou serviços fica vinculado à oferta, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor. 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.
- **Política de troca:** os estabelecimentos comerciais têm a obrigação de informar aos consumidores, no momento da compra, as condições e prazos para a troca de produtos. Em regra, as lojas não são obrigadas a efetuar a troca de produtos adquiridos presencialmente por causa do tamanho do produto ou devido a arrependimento. Entretanto, se o vendedor informar ao consumidor, no momento da compra, que é possível a realização de troca, independe da existência de defeito no produto, a loja fica obrigada a cumprir o que prometeu.
- **Preços:** os produtos devem ter o preço devidamente exposto. Se o consumidor, ao realizar o pagamento do produto, for cobrado em um valor maior do que o indicado na prateleira ou vitrine, ele efetuará a compra mediante o pagamento do menor valor. É importante monitorar os preços por meio de sites específicos para cotação, desta forma poderá ser verificado se os produtos vendidos estão, de fato, com preços promocionais.
- **Pagamentos:** em relação à forma de pagamento, os estabelecimentos comerciais podem adotar preços diferentes, em função do instrumento de pagamento utilizado na transação e do prazo de pagamento. No entanto, as condições devem ser informadas em local e em formato visível ao consumidor. Ao optar pelo parcelamento, informe-se sobre o número e valor das parcelas,

taxa de juros ao mês e ao ano, encargos e o valor total a prazo. O consumidor em compras on-line deve, preferencialmente, optar pelo uso de cartões de crédito virtuais. Os bancos oferecem essa modalidade de cartão de crédito que evita problemas com clonagem. Se o site em que for ser realizada a compra disponibilizar apenas como forma de pagamento o boleto bancário, tenha cuidado. Essa é a forma de pagamento mais comum em casos de golpe ou fraude.

- **Atraso na entrega do produto:** nos termos dos artigos 30 e 35 do Código de Defesa do Consumidor, se o produto não é entregue no prazo combinado, fica caracterizado o não cumprimento da oferta. Nesse caso, o consumidor poderá: exigir que o produto seja entregue imediatamente; aceitar produto equivalente; ou cancelar a compra e exigir a devolução do valor pago corrigido.
- **Eletrônicos ou eletrodomésticos:** é obrigatória a entrega de manual ao consumidor, com as instruções em português, para que se entenda como usar o produto. Ao realizar a compra e retirada do produto em loja física, o consumidor deve realizar um teste do aparelho, sempre que for possível, para avaliar se os recursos tecnológicos estão funcionando. É importante ainda que o consumidor sempre exija nota fiscal, manual, termo de garantia e a relação das assistências técnicas autorizadas.
- **Prazo para reclamar:** o prazo para reclamar é de 30 dias para produtos não duráveis, que são aqueles que se esgotam rapidamente com o uso (alimentos, flores, maquiagem), e de 90 dias para produtos duráveis, que têm duração prolongada (celulares, roupas e calçados).

O consumidor sempre deve exigir a nota fiscal para ter seus direitos garantidos.

Em caso de dúvidas ou reclamações, os consumidores podem comparecer, das 8h às 16h, na sede da Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/VC, que está localizado na Praça Virgílio Ferraz nº 130, Centro, Vitória da Conquista – BA. Ademais, esclarecimentos acerca do atendimento podem ser solicitados por meio do telefone (77) 3229-3666.