



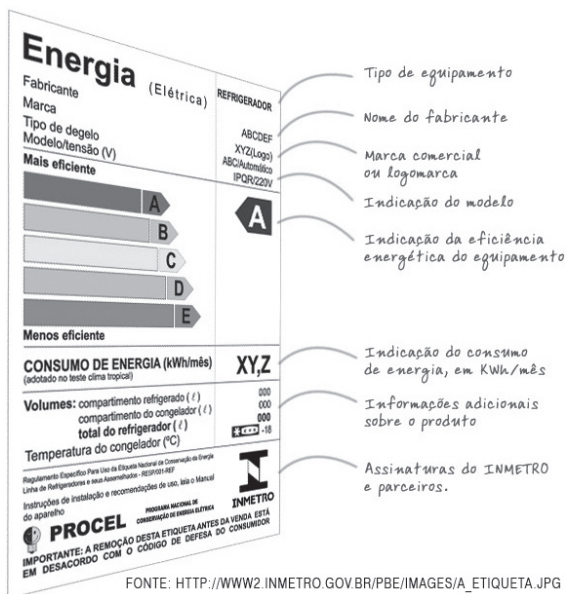
ELETRÔNICOS E ELETRODOMÉSTICOS

Os eletroeletrônicos e eletrodomésticos fazem parte do cotidiano e são objetos de desejo do consumidor moderno. Porém, a grande variedade de produtos e acessórios e o rápido desenvolvimento da tecnologia causam dúvidas no momento da compra.

Observe algumas dicas e orientações que a Fundação Procon-SP preparou para ajudá-lo a fazer a melhor escolha.

ANTES DA COMPRA

- ✓ Defina o produto que pretende comprar, considerando o uso ao qual será destinado e o quanto planeja gastar a fim de evitar uma compra por impulso e gastos desnecessários.
- ✓ Prefira os produtos que economizam mais energia. O consumidor deve observar uma etiqueta do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE), coordenado pelo Inmetro, que traz informações sobre o desempenho dos produtos. A classificação vai de A (mais eficiente) a E (menos eficiente), dependendo do produto.



- ✓ Pesquise preços e formas de pagamento, comparando os juros no caso de parcelamento. Muitas vezes convém aguardar um pouco mais para comprar o produto à vista, evitando um possível aumento no valor do produto. No mínimo você ficará livre de uma dívida a mais.
- ✓ Desconfie de ofertas com preços muito abaixo da média do mercado. Certifique-se da idoneidade do vendedor a fim de evitar cair em armadilhas como não receber o produto ou ficar sem assistência técnica em caso de defeito.
- ✓ Procure identificar o fabricante ou importador (razão social, CNPJ, endereço e telefone). Nas compras pela Internet, devem constar nos sites, em local de destaque e de fácil visualização, o nome e o CNPJ da empresa, o endereço físico e o eletrônico, além de características essenciais do produto, discriminação no preço final das despesas adicionais, como a entrega, por exemplo, e, ainda, qualquer possível restrição para que se possa usufruir da oferta. No caso de compras coletivas, além dessas informações também deve constar a quantidade mínima dos consumidores para que o contrato se efetive e o prazo para utilização da oferta.

- ✓ Consulte publicações especializadas ou converse com usuários experientes para saber mais sobre o produto que pretende adquirir e sobre o fornecedor no qual pretende comprá-lo. A internet é uma ferramenta de busca útil para obter essas informações.



- ✓ Consulte o Cadastro de Reclamações da Fundação Procon-SP e informe-se sobre a existência de reclamações da loja, do fabricante ou do importador. Verifique também os sites que não são confiáveis. Na página de entrada do site do Procon-SP, procure o selo "COMPRAS – Evite esses Sites", que abre a lista de sites que praticam irregularidades.

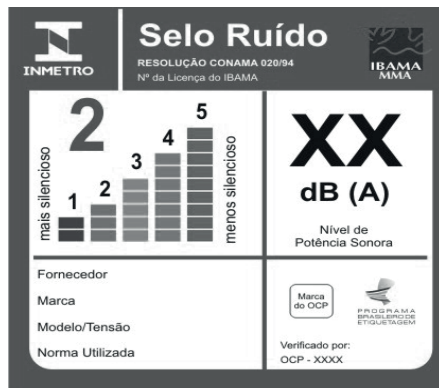
- ✓ Verifique se há assistência técnica na sua cidade para o produto que pretende adquirir. Nos casos de produtos adquiridos fora do país (em viagens ou em sites estrangeiros na internet), alguns fabricantes oferecem suporte técnico no Brasil.
- ✓ Confira se o fabricante tem um programa de reciclagem e de descarte de aparelhos. É obrigatória a adoção de procedimentos que possibilitem a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial por meio de postos de coleta pelos fabricantes e comerciantes, para o descarte e posterior reaproveitamento de produtos eletrodomésticos e eletroeletrônicos, dentre outros. A própria empresa poderá recolher em sua casa o produto a ser descartado, mediante agendamento (verifique se há alguma taxa para o recolhimento). Outras vezes alguma organização não governamental (ONG) poderá se interessar pelo produto. Informe-se sobre os procedimentos para realizar o descarte adequado (verifique nos sites ou SAC das empresas, nos sites das ONGs, ou ainda nos sites de busca).
- ✓ Solicite ao vendedor uma demonstração do funcionamento do produto, avaliando se os recursos oferecidos suprem suas necessidades. Certifique-se também se para utilizar os recursos oferecidos pelo produto é necessária a contratação de serviços.

NA HORA DA COMPRA

- ✓ Não compre de vendedores informais, que não fornecem nota fiscal.
- ✓ Observe se as dimensões do aparelho (altura, largura, profundidade etc.) e o tipo de voltagem (110 V ou 220 V) são compatíveis com o espaço disponível para sua instalação e com a rede elétrica local, pois o fornecedor não será obrigado a efetuar troca no caso de inadequação.
- ✓ Qualquer produto deve conter manual de instrução em língua portuguesa, com linguagem de fácil leitura, e dispor de assistência técnica em caso de defeito.
- ✓ Produtos importados devem ainda trazer na embalagem informações em português sobre suas características e o nome, CNPJ e endereço do importador.
- ✓ Teste o produto antes de levá-lo para casa. Nas compras pela internet, procure checar as informações e tirar eventuais dúvidas com o SAC ou com o site do fabricante.

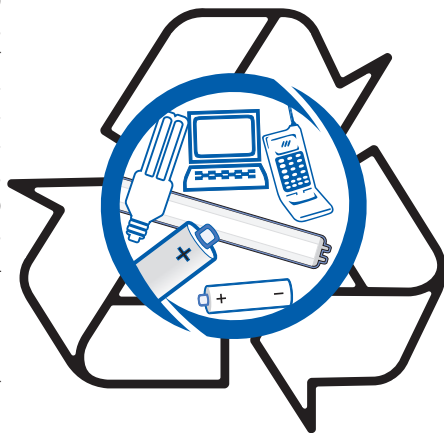
SELO RUÍDO

Liquidificadores, secadores de cabelo e aspiradores de pó (ou outros aparelhos com essas funções), devem ser comercializados com o Selo Ruído. O selo informa a potência sonora do aparelho em decibéis e classifica os aparelhos numa escala de um (mais silencioso) a cinco (menos silencioso). O selo ruído deve estar no produto ou em sua embalagem. É importante consultar essa informação para escolher um produto mais silencioso.



Saiba que...

- Cuidado ao comprar produtos fora do país (em viagens) ou pela internet, por meio de sites estrangeiros, que, além de não disporem de assistência técnica, podem não funcionar por incompatibilidade com as tecnologias adotadas no Brasil.
- Nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial (como, por exemplo, em compras feitas pela internet), o consumidor pode manifestar arrependimento no prazo de 7 dias, contados a partir do recebimento do produto.
- Todo produto eletroeletrônico ou eletrodoméstico (considerado pelo Código de Defesa do Consumidor como durável) vendido no país tem garantia legal. O prazo para o consumidor reclamar de vícios aparentes (de fácil identificação) é de 90 dias, contados a partir do recebimento do produto. O mesmo prazo é válido para vícios ocultos (que aparecem após algum tempo de uso do aparelho e que não conseguimos identificar imediatamente), mas começa a ser contado apenas a partir da sua verificação.
- Caso seja oferecida uma garantia contratual (além da garantia legal), o produto deve ser entregue com um Termo de Garantia, no qual devem constar todas as condições, prazo, cobertura, assistências técnicas, dentre outras informações.
- No ato da compra as lojas costumam oferecer a garantia estendida, que é uma modalidade de seguro que tem por finalidade complementar ou ampliar a garantia do produto. Antes de adquiri-la leia atentamente o contrato, especialmente quanto ao prazo e às coberturas previstas.



ATENÇÃO

- ✓ Guarde com cuidado a nota fiscal, sem ela você terá dificuldades em fazer valer os seus direitos.
- ✓ Leia detalhadamente o manual de instruções antes de instalar o produto e consulte-o sempre que necessário. Se tiver alguma dúvida, ligue para o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) do fabricante ou do importador.
- ✓ Verifique a voltagem da tomada elétrica e o modo de uso antes de ligar o aparelho.
- ✓ As lojas não podem mais vender aparelhos eletrodomésticos sem o selo de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), que atesta o atendimento aos Requisitos de Avaliação de Conformidade (RAC). Essa medida foi tomada com a preocupação de aumentar a segurança do consumidor na utilização de produtos eletrodomésticos, minimizando a ocorrência de acidentes, como choques elétricos, por exemplo.
- ✓ Os fabricantes e importadores devem ofertar peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou a importação do produto. Após o encerramento de sua comercialização, as peças de reposição devem ser oferecidas pelo prazo de vida útil razoável do produto.
- ✓ Não permita que crianças manuseiem os aparelhos elétricos e eletroeletrônicos, ainda que desligados.

Saiba que...

No caso de eletrodomésticos e eletroeletrônicos danificados em função de problemas na rede elétrica (muito comuns por ocasião de chuvas fortes e tempestades de raios), o consumidor pode entrar em contato com a concessionária que presta serviço em sua cidade e solicitar ressarcimento. Para isso, tem o prazo de 90 dias para registrar o fato junto aos canais de atendimento da empresa, que terá 10 dias corridos para inspecionar o equipamento danificado.

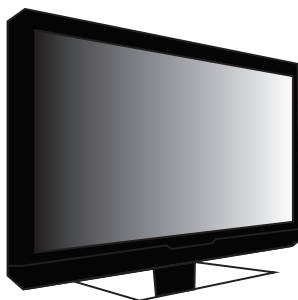
Importante: se o equipamento danificado é utilizado para acondicionar alimentos perecíveis ou medicamentos (como a geladeira, por exemplo), o prazo para inspecionar é de 1 dia.

Se o consumidor não conseguir resolver seu problema com a concessionária, pode utilizar os seguintes canais: Procon (ver endereços relacionados no fim desta cartilha); Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica – site: <http://www.aneel.gov.br>); Arsesp (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – site: <http://www.arsesp.sp.gov.br>).



ORIENTAÇÕES PARA COMPRA DE ALGUNS PRODUTOS

TELEVISORES



- Há muitos modelos e tamanhos no mercado. Não confunda o tamanho da tela com qualidade da imagem. Escolha o tamanho da tela mais adequado ao espaço em que o aparelho ficará.
- Confira a qualidade da imagem. Observe a resolução da tela e se possui a quantidade de pixels necessárias para que a imagem fique perfeita, sem distorções. Nos pontos de venda, fique atento às demonstrações dos aparelhos de TV. Muitos reproduzem imagens perfeitas, que podem não ser iguais a que teremos ao instalar o aparelho em casa, pois as TVs que ficam nos mostruários das lojas exibem conteúdos em alta definição (ex.: dvd/blue-ray), o que ressalta as especificações dos aparelhos.
- Fique atento à conectividade da TV com a internet. Os modelos mais novos possuem Wi-Fi embutido, porém ainda são comercializados modelos mais antigos que precisam de um adaptador wireless para conexão ou oferecem apenas internet com conexão a cabo. Analise se os aplicativos disponíveis no aparelho permitem acessar redes sociais, navegar na web e acessar outros conteúdos (ex.: vídeos, músicas, filmes etc.) de seu interesse.

Sinal digital

O sinal analógico está sendo desligado em todo o Brasil, de forma gradual.

As TVs antigas de tubo ou aquelas com “tela fina” mais antigas (produzidas até 2009) só conseguirão sintonizar o sinal digital após a instalação de conversores e antenas apropriadas.

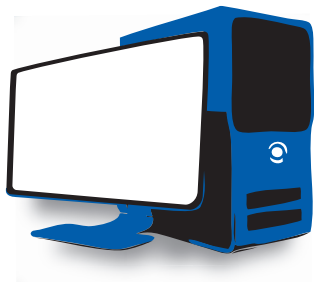
Observe o padrão da recepção da imagem disponível em sua casa e informe-se no site: www.sejadigital.com.br

SMARTPHONES E OUTROS APARELHOS CELULARES

- Adquira o aparelho em lojas autorizadas. Isso garante a procedência e habilitação.
- Certifique-se de que os aparelhos apresentem o selo de homologação pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o que garante qualidade e segurança ao produto.
- Informe-se sobre as características do aparelho e quais acessórios o acompanham, comparando as opções e evitando pagar por inovações tecnológicas que provavelmente não utilizará.
- Verifique se para algumas funções do aparelho será necessária a compra de acessórios ou aplicativos adicionais.
- Analise o pacote de serviços oferecidos pelas operadoras. Algumas oferecem aparelhos com preços menores, mas são condicionados à aquisição de um pacote de serviços que economicamente pode não ser interessante para suas necessidades.
- Verifique se realmente é necessária a contratação de um seguro. Caso pretenda adquiri-lo, leia com atenção as condições gerais, exija sua via do contrato e a apólice.



EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA



- Fique atento à especificação de componentes como processador, memória, placas de som e vídeo. Adquira uma combinação que seja adequada ao uso que fará do produto.
- Certifique-se da origem do equipamento e dê preferência àqueles que oferecem assistência técnica de fácil acesso e suporte técnico.
- Veja se os cabos, fios e plugs são certificados pelo Inmetro. A certificação é obrigatória.
- Verifique se as placas de fax-modem são homologadas pela Anatel. O manual do usuário deve conter o selo e o número de homologação.
- Observe se os aplicativos e softwares são originais por meio do selo de autenticidade contendo o número de série e da licença e do manual original em português. A utilização de aplicativos e softwares popularmente chamados “pirata” viola direitos autorais e é crime.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

Endereços e canais de atendimento

**site**

www.procon.sp.gov.br

**aplicativo**

disponível para android e iOS

**YouTube**

TV Procon-SP

**facebook**

[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)

**instagram**

[@proconsp](https://www.instagram.com/proconsp)

**twitter**

[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)

**blog**

educaproconsp.blogspot.com.br

**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**

para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas

**por carta**

caixa postal 152

cep 01031-970

**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera

Av. do Contorno, 60

Metrô Itaquera

Santo Amaro

Rua Amador Bueno, 229, 2º andar

Mais Shopping

Sé

Praça do Carmo s/nº

Metrô Sé

**outros municípios**

consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP

**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba

**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP

www.ouvidoria.sp.gov.br



www.procon.sp.gov.br