

PRESENTES

ESCOLHA BEM E COM SEGURANÇA

Em datas festivas como Dia das Mães, Dia dos Namorados, Dia dos Pais, Natal e mesmo aniversários é comum presentearmos pessoas queridas.

Tão importante quanto acertar no presente, é sair às compras já ciente do que adquirir.

Isso facilita a comparação do preço, da qualidade e da praticidade do produto. Dessa forma, a Fundação Procon-SP preparou algumas dicas e orientações para auxiliar suas compras.



Vestuário

A loja é obrigada a efetuar a troca se houver defeito de fabricação. Mesmo que não haja defeito, se há permissão para fazer a troca da peça sob determinadas condições, a loja é obrigada a fazê-lo. Verifique se o prazo e as condições de troca estão descritas na etiqueta da roupa ou na nota fiscal.

Na etiqueta deve constar orientações sobre como lavar, secar e passar a peça.



Flores

Em algumas datas comemorativas é costume presentear com flores. Fique atento aos preços, já que podem ocorrer grandes variações de um estabelecimento para outro.

Verifique o custo dos arranjos de flores, levando em conta: tamanho, tipo de flores utilizadas, base de apoio (cestas, cachepot, papéis, fitas, vasos etc.), taxa de entrega

etc. Solicite confirmação de entrega junto ao fornecedor.



Cestas Temáticas

Muitas são as opções de cestas, como de pães, frutas, flores etc. Verifique se todos os itens estão dentro do prazo de validade e exija que não haja contato direto dos produtos alimentícios com produtos químicos (cosméticos, por exemplo) ou com flores. Procure ainda verificar se a pessoa que vai receber o presente possui alguma

restrição nutricional em sua dieta (diabéticos, vegetarianos, hipertensos etc.). Solicite que o fornecedor confirme a entrega.



Animais Domésticos

Esta opção de presente requer bastante cuidado! Tenha certeza de que a pessoa deseja receber este tipo de presente e que pode arcar com as responsabilidades de criar um animal: tempo para passeios, despesas com ração, vacinas, veterinário etc. No caso de cães, escolha uma raça compatível com o espaço que ele vai ocupar.

Verifique as condições de higiene da loja ou canil e a vacinação do animal.

Solicite ao fornecedor toda orientação e documentação sobre o animal, inclusive as relativas à vacinação, pedigree, certificado de compra etc.



Produtos de Beleza

Antes de adquirir estes produtos, conheça bem os hábitos do presenteado e não se deixe levar por promessas milagrosas apresentadas em algumas publicidades.

Leia atentamente a embalagem do produto, verificando: data de validade, composição, finalidade e instruções de uso. Lembre-se de que muitas pessoas são alérgicas a alguns componentes químicos.



Brinquedos

Na hora da compra, considere a preferência, idade e limitações da criança, além da qualidade e segurança do produto.

O selo do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), que indica que o produto foi fabricado e testado de acordo com as normas técnicas de qualidade e segurança, deve estar na embalagem do brinquedo.

A loja deve manter uma amostra de cada brinquedo para que possa ser examinada e testada.

Não compre produtos piratas ou de procedência desconhecida, pois podem causar danos às crianças pela falta de qualidade e segurança.



Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos

Antes da compra, defina a marca e o modelo e faça uma pesquisa de preços. Considere também a qualidade do produto e as reais necessidades da pessoa que será presenteada. Nem sempre aparelhos mais sofisticados são a melhor escolha. Peça uma demonstração ao funcionário da loja.

Observe se a voltagem é compatível (110 V ou 220 V) e dê preferência aos produtos mais econômicos indicados pelo selo Procel.

Estes produtos devem vir acompanhados de manual de instrução, endereço da rede de assistência técnica autorizada e, em caso de haver garantia contratual, do termo de garantia datado e assinado pela loja.

É importante verificar se há assistência técnica próxima de onde o consumidor reside.

Exija a discriminação correta do produto no pedido ou na nota fiscal, bem como as condições de pagamento, a data de entrega (no estado de São Paulo existe legislação que determina que também seja estipulado o período) e de instalação, o valor do frete etc.

Na hora da compra



- Pesquise, em vários locais, inclusive na internet, o preço dos produtos e dos serviços que pretende adquirir e considere sempre a possibilidade de pagar à vista. Muitas lojas oferecem bons descontos.
- Pense bem antes de optar por uma compra a prazo. O valor das parcelas não deve comprometer seu orçamento. Compare o preço à vista com o valor total financiado.
- No caso de optar por parcelar a compra pelo cartão de crédito, verifique a taxa de juros estabelecida no contrato e os encargos (em caso de atraso).

- Na compra parcelada, leia atentamente o contrato, onde deve constar, entre outras informações: valor do produto à vista, taxa de juros, número e valor das parcelas, multa e encargos por atraso no pagamento etc. Risque os espaços em branco e guarde uma cópia assinada e datada.
- Nas compras com cheques pré-datados, faça constar as datas de vencimento no pedido ou na nota fiscal.
- Se o pagamento da compra parcelada for por meio de carnê ou boleto bancário, e estes não chegarem até a data de vencimento da parcela, dirija-se à loja e efetue o pagamento mediante recibo. O não recebimento do carnê ou boleto não isenta o consumidor do pagamento da parcela no vencimento.

Produtos em promoção



- Na compra de produtos em promoção, o consumidor também tem seus direitos garantidos.
- Cuidado com produtos vendidos nestas condições, pois podem estar danificados ou apresentar pequenos defeitos, especialmente mercadorias de mostruário.
- Solicite que o estado geral do produto seja especificado no pedido ou na nota fiscal e faça constar as possíveis condições para troca.

Informações importantes



- Há problemas que não são identificados facilmente durante o prazo de garantia legal (por exemplo, vícios no motor de automóveis, ferrugem na parte interna de um forno). É o chamado **vício oculto**. Nesses casos, o prazo para reclamar começa a ser contado a partir do seu conhecimento.
- Todo produto durável tem garantia de 90 dias, estipulada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). É a chamada **garantia legal** (determinada pela Lei). O fornecedor ainda pode dar outra garantia com o prazo e as condições que ele determinar: essa é uma **garantia contratual**, complementar à legal, e deve ser conferida mediante termo escrito.
- Existe ainda a **garantia estendida**, que se trata na verdade de um seguro. O consumidor que receber uma oferta de garantia estendida deve se informar sobre o que ela cobre, seu preço, suas vantagens e desvantagens e ler atentamente a proposta de seguro antes de decidir se vai contratar ou não.
- Os produtos expostos nas vitrines devem apresentar o preço à vista e, se vendidos a prazo, o total a prazo, as taxas de juros mensal e anual, bem como o valor e número das parcelas.
- Toda informação ou publicidade veiculada por meios de comunicação deve ser cumprida pelo fornecedor. Ela é considerada parte integrante do contrato.
- O CDC determina que qualquer produto, nacional ou importado, deve apresentar informações corretas, claras e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade, origem, além dos riscos que possam apresentar à saúde e segurança dos consumidores.

Em caso de arrependimento



- Se o consumidor efetuar uma compra e se arrepender, o comerciante ou fornecedor não tem obrigação de desfazer o negócio.
- Só é possível cancelar uma compra por arrependimento quando for efetuada fora do estabelecimento comercial, ou seja, por telefone, internet, caixa postal, na porta de casa, no local de trabalho, em feiras etc. Para tanto, o consumidor tem o prazo de 7 dias, a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, para desistir da compra. O cancelamento deve ser formalizado por escrito, devolvendo o produto e solicitando a devolução de qualquer valor eventualmente pago.



Prazos para reclamar

Os prazos para reclamar por vícios (problemas) aparentes ou de fácil constatação são:

- 30 dias no caso de produtos não duráveis (alimentos, flores etc.).
- 90 dias no caso de produtos duráveis (eletrodomésticos, roupas, carros etc.). Nesse caso, se o fornecedor não solucionar o problema em 30 dias, o consumidor poderá escolher entre a substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso, a devolução dos valores pagos ou, ainda, o abatimento proporcional do preço.

Inicia-se a contagem do prazo a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução do serviço. No caso de vício oculto (quando o defeito de fabricação demora para aparecer), a contagem do prazo de garantia inicia-se a partir do momento em que o consumidor percebe o problema.



Onde reclamar

Procure o fornecedor (pessoalmente ou por meio do serviço de atendimento ao cliente – SAC) e tente solucionar a questão. Caso não consiga, recorra a um órgão de proteção e defesa do consumidor em sua cidade.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP Endereços e canais de atendimento



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	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	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

Bauri — 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



site

www.procon.sp.gov.br



facebook
proconsp



twitter
@proconspoficial



blog
educaproconsp.blogspot.com.br



instagram
@proconsp



YouTube
TV Procon-SP



aplicativo
disponível para android e iOS