

PROCON ORIENTA

SUPERMERCADOS



COMO FAZER UMA BOA COMPRA

O que o consumidor deve observar ao fazer compras no supermercado? Para responder a essa pergunta, a Fundação Procon-SP elaborou este manual com dicas que vão auxiliá-lo nessa tarefa, aparentemente tão simples.

Na hora de fazer compras, o consumidor se depara com uma diversidade de estabelecimentos, marcas, preços, novidades e ofertas. O consumidor é protagonista do mercado de consumo e, portanto, deve atuar com consciência e informação, de modo a garantir sua satisfação e seus direitos.

CUIDADOS NA HORA DA COMPRA



- ❏ Fazer uma lista do que realmente precisa, levando em conta o tamanho e os hábitos de sua família, para reduzir o risco de levar produtos desnecessários.
- ❏ Pesquisar os preços nos folhetos publicitários e anúncios dos supermercados e compará-los com os preços praticados nos pontos de venda. Se perceber que o estabelecimento não está cumprindo a oferta, converse com o gerente e, se for o caso, denuncie a um órgão de defesa do consumidor.
- ❏ Levar uma máquina de calcular pode ajudar muito no controle de gastos.
- ❏ Não fazer compras com pressa, pois é necessário disponibilizar um tempo para comparar preços e marcas, ler os rótulos dos alimentos, verificar data de validade e condições da embalagem, por exemplo.
- ❏ Evitar ir às compras com fome, assim, não será levado a comprar por impulso.
- ❏ Identificar se determinadas ofertas são interessantes para você, avaliando o preço em relação à quantidade em diferentes marcas. Se o critério é o menor preço, pode haver marcas mais baratas.
- ❏ Ficar atento às estratégias de marketing, como, por exemplo, disposição de uma marca de produto em oferta em corredores centrais, distante das gôndolas que contenham o mesmo produto com marcas diferentes. Essa manobra faz o consumidor deixar de comparar o preço desse produto com os demais, de outros fabricantes.
- ❏ Verificar se você está economizando ao levar um produto com embalagem menor. Às vezes, a redução no preço não é proporcional à redução na quantidade.
- ❏ Guardar o cupom fiscal do caixa para o caso de precisar trocar algum item.
- ❏ **Saiba:** O supermercado não pode vender de forma fracionada os produtos que já vêm do fabricante em embalagens padronizadas (cartela de iogurte com 6 unidades; pacote de papel higiênico com 4 unidades etc.). As informações obrigatórias na embalagem referem-se a essa forma de apresentação.

PREÇO

A informação dos preços deve ser correta, clara, exata e de fácil visualização. Os preços podem vir afixados diretamente no produto ou por meio de etiquetas.

No caso do produto possuir código de barras, o estabelecimento deve expor de forma clara e legível o preço, as características e o código. Deve haver a disponibilização de leitores ópticos (aparelhos que identificam o preço do produto pela leitura do código de barras) na área de vendas, observada a distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e o leitor óptico mais próximo. Esses leitores devem estar sinalizados por meio de cartazes suspensos que informam a sua localização e que possam ser lidos de ambos os lados.

Atenção: quando passar os produtos pelo caixa, fique atento aos valores registrados. Havendo diferença entre o preço cobrado e o que estava informado na gôndola, vale o menor.



FORMAS DE PAGAMENTO

- ❏ Ninguém pode recusar o pagamento em dinheiro do próprio país. Somente o dinheiro de origem estrangeira (dólar, euro etc.) pode ser recusado.
- ❏ Ao aceitar o cartão de crédito, o estabelecimento não pode restringir o seu uso a valores mínimos.
- ❏ Os estabelecimentos não são obrigados a aceitar cheques como forma de pagamento, mas devem informar o consumidor de maneira prévia e ostensiva, a fim de evitar constrangimentos no caixa.
- ❏ Se o supermercado aceita o pagamento em cheque, não pode fazer restrições como, por exemplo, só aceitar cheque especial ou de conta antiga. Também não pode impor valor máximo ou mínimo. As únicas restrições permitidas são cheque de pessoa jurídica, de terceiros e de outras praças.
- ❏ Quando a opção for cheque pré-datado é necessário ficar atento ao vencimento para não deixar a conta corrente descoberta na data em que o cheque for depositado.



- 📍 O consumidor deve evitar o uso do limite do cheque especial e do rotativo do cartão de crédito (quando se paga somente o valor mínimo da fatura). São linhas de crédito que possuem taxas de juros muito altas.
- 📍 Nas compras parceladas, além do preço à vista em moeda corrente, o consumidor tem direito à informação prévia sobre: juros de mora; taxas efetivas mensal e anual de juros; acréscimos legalmente previstos; número, periodicidade e valor das prestações e valor total a pagar, com e sem financiamento.

O QUE OBSERVAR

Alimentos embalados – A embalagem deve trazer, em língua portuguesa, as seguintes informações: lista de ingredientes, identificação do fabricante (origem), data de validade, peso (conteúdo líquido), lote, informação nutricional, número do Serviço de Inspeção Federal (SIF) – órgão de inspeção do Ministério da Agricultura e Abastecimento –, se for de origem animal, e, em alguns casos (como congelados), instruções para o armazenamento, preparo e conservação. Alimentos industrializados devem, obrigatoriamente, informar se seu conteúdo traz ou não glúten em sua composição. Devem trazer também um alerta para consumidores alérgicos sobre alimentos ou ingredientes que causam alergias alimentares (como, por exemplo: crustáceos, leite, castanhas, amendoim, látex, trigo).



Alimentos a granel – Esses produtos devem estar expostos à venda protegidos de poeira e insetos. Informações quanto à origem e preço devem ser apresentadas de forma clara, à vista do consumidor. A pesagem deve ser efetuada diante do consumidor, em balança nivelada, partindo do zero.

Alimentos refrigerados/congelados – Os balcões frigoríficos devem estar secos e apresentar um vapor frio na superfície dos alimentos. Os produtos ali colocados não podem ultrapassar a linha que indica a carga máxima dos balcões. Poças de água próximas aos balcões indicam que a temperatura ideal para conservação dos alimentos não está sendo mantida, ou, ainda, que os balcões são desligados em algum momento para economizar energia.



Padaria/panificadora – As embalagens de pães, bolos, doces etc., fabricados e embalados em padarias instaladas no próprio estabelecimento, devem indicar data de validade, peso, ingredientes e se contêm ou não glúten.

O preço do pão francês (vendido por peso) deve estar afixado em local visível ao consumidor.

Açougue – O espaço destinado ao açougue não pode ter azulejos rosados ou luz vermelha, recursos utilizados para mascarar a coloração da carne. É necessário haver informação sobre se a carne comercializada é fresca, resfriada ou congelada. A fiscalização é feita pelo Ministério da Agricultura e o produto deve ter carimbo do Serviço de Inspeção Federal (SIF) ou do Serviço de Inspeção do Estado (SISP). Tudo em língua portuguesa. E atenção: carne fresca moída só poderá ser vendida se a moagem for feita na presença do consumidor e a seu pedido.

Produtos de Higiene – A embalagem deve informar, em língua portuguesa, data de validade, procedência, lote, peso, composição, responsável técnico, identificação do fabricante e instruções sobre armazenamento e manuseio correto do produto.

Domissanitários – São produtos utilizados para limpeza geral e desinfecção (detergente, cera, inseticida, raticida, desinfetante etc). Eles podem causar sérios acidentes se utilizados ou armazenados de maneira incorreta. Por isso, a embalagem deve informar as características do produto e nunca ser reutilizada.

Antes de manusear esses produtos, leia com atenção as instruções de uso, que devem constar do rótulo, de forma clara e precisa. Outros dados que não podem faltar são: prazo de validade, nome do responsável técnico, fabricante, quantidade, composição química detalhada, ingrediente químico, forma de conservação e armazenamento, advertência para a não reutilização da embalagem, precauções, classe toxicológica (se houver) e conduta em caso de acidentes. Tudo em língua portuguesa.

Celular – O aparelho deve ser sempre adquirido em lojas ou quiosques autorizados. Isso garante sua procedência e habilitação. O produto tem que estar lacrado e dentro da embalagem original; deve haver a relação da rede autorizada para assistência técnica, manual de instrução e o termo de garantia contratual quando concedida pelo fabricante.

Quanto ao serviço a ser contratado, avalie quais são as suas necessidades, de forma a escolher adequadamente entre pré-pago ou pós-pago, assim como, entre os pacotes de serviços oferecidos pelas operadoras.

Não se deixe levar pelos apelos das promoções, muitas delas oferecem a troca ou a compra de um aparelho de celular bem mais em conta, mas a troca pode estar vinculada a um pacote de serviços com prazo de fidelização (período de tempo em que o consumidor fica obrigado a manter o contrato).

Eletroeletrônicos/eletrodomésticos/computadores – Quando se tratar de eletroeletrônicos, solicite, quando possível, o teste do aparelho escolhido e a demonstração de funcionamento.

O produto deve vir acompanhado de manual de instruções em língua portuguesa, relação da rede autorizada de assistência técnica e termo de garantia contratual, quando concedida pelo fabricante.



Garantia estendida – normalmente oferecida junto aos produtos eletrodomésticos e eletroeletrônicos, é um tipo de seguro que oferece uma extensão e/ou complementação da garantia do fabricante, por um valor a mais. Antes de assinar o contrato, é preciso avaliar quais as vantagens e desvantagens dessa garantia. Você não é obrigado a contratar o seguro de garantia estendida se não quiser.

CDs, DVDs, livros, revistas e afins - A Lei Estadual 8.124/92 prevê que os fornecedores de mercadorias lacradas, como brinquedos, jogos, CDs, DVDs, discos, publicações, entre outros, devem manter uma amostra dessas mercadorias aberta, para demonstração ao consumidor. A regra não se aplica aos produtos que por força de lei ou determinação de autoridade competente devem ser comercializados lacrados.

Brinquedos – Esses produtos são de certificação compulsória, ou seja, para serem comercializados necessitam do selo do Inmetro ou de algum organismo certificador credenciado pelo Inmetro [exemplos: Instituto da Qualidade do Brinquedo (IQB) e o Instituto Falcão Bauer (IFB)].

Além do selo, os consumidores devem ficar atentos à faixa etária para a qual o brinquedo é destinado e se o brinquedo comprado corresponde à publicidade ou ao descrito na embalagem da mercadoria.

Vestuário – Deve trazer etiqueta com informações sobre o tipo de fibra usada na composição do tecido (algodão, lã, seda etc.). É aconselhável verificar se também há etiqueta referente às condições de lavagem e secagem, item obrigatório por lei. Tudo em língua portuguesa.

Fique atento!

Alguns estabelecimentos costumam fazer promoção de alimentos que estão com o prazo de validade próximo do vencimento. Procure comprar somente a quantidade que você tem certeza que vai consumir nesse prazo. Não arrisque sua saúde consumindo alimentos vencidos.

SEUS DIREITOS NA HORA DA COMPRA

Independentemente de termo escrito, os produtos duráveis (aqueles que não desaparecem com a simples utilização, mas sim, desgastam-se naturalmente pelo uso) têm garantia legal de 90 dias e os não duráveis (aqueles que desaparecem imediatamente após o uso, como os alimentos, por exemplo), de 30 dias (para vícios aparentes e de fácil constatação, a partir da entrega do produto).



A troca de produtos por motivo de cor, tamanho ou gosto é uma liberalidade do estabelecimento. A loja só é obrigada a efetuar a substituição em caso de defeitos na mercadoria. Porém, o mercado dita regras que acabam sendo cumpridas pela grande maioria do comércio, a exemplo das lojas que permitem a troca de mercadorias mesmo que não tenham defeito. Nesse caso, os critérios para troca devem constar da etiqueta ou da nota fiscal.

Os produtos importados seguem as mesmas determinações dos nacionais e as informações devem estar sempre em língua portuguesa.

Qualquer produto em promoção deve trazer informações quanto ao período de duração da oferta e, se for o caso, quanto ao limite de unidades do produto por pessoa.



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



instagram

@proconsp



twitter

@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