



COMO PRESENTEAR BEM E COM SEGURANÇA

Em datas festivas como Dia das Mães, Dia dos Namorados, Dia dos Pais, e mesmo aniversários ou outras datas especiais, costumamos presentear pessoas queridas.

Antes de sair às compras, observe algumas dicas e orientações que a Fundação Procon-SP preparou.

VESTUÁRIO



As lojas são obrigadas a trocar a mercadoria somente se houver vício. Assim, na compra de qualquer peça de vestuário, verifique se a loja permite a troca em caso de inadequação do tamanho, cor ou modelo. Se for permitido, solicite uma declaração por escrito (que pode ser na nota fiscal, na etiqueta), que permita identificar a loja e as condições para troca.

Cuidado com as numerações, pois não são padronizadas e é comum haver diferença entre uma confecção e outra.

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, 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 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 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. Observe atentamente o aspecto do animal e evite aquele que estiver sem ânimo ou lacrimejando: isso pode ser sinal de doença.

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

Atenção! É crime comercializar e manter em cativeiro animais da fauna brasileira como papagaios, cobras, tartarugas, sagüis, dentre outros.

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 muitas pessoas são alérgicas a alguns componentes químicos.

BRINQUEDOS



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

O selo do INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) indica que o produto foi fabricado e testado de acordo com as normas técnicas de qualidade e segurança, e 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 sem procedências, pois podem causar danos às crianças pela falta de qualidade e segurança.

ELETRDOMÉSTICOS E ELETROELETRÔNICOS



Antes da compra, defina a marca, 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 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 termo de garantia datado e assinado pela loja.

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

Exija discriminação correta do produto no pedido ou nota fiscal, bem como condições de pagamento, data de entrega, instalação, valor do frete, etc.

NA HORA DA COMPRA



- Pesquise, em vários locais, os preços 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 encargos (em caso de atraso).
- Na compra parcelada, leia atentamente o contrato onde deve constar, dentre outras informações: valor do produto à vista, taxa de juros, taxa de abertura de crédito (TAC), 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 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 (defeitos no motor de automóveis, ferrugem na parte interna de um forno, por exemplo). São os chamados “vícios ocultos”. Nestes casos, o prazo para reclamar começa a ser contado a partir do seu conhecimento.
- A garantia legal de um produto independe de termo expresso. Ela está prevista em lei. O fabricante ou o fornecedor poderá, no entanto, fornecer outra garantia, a contratual. Essa garantia é complementar à legal e deve ser conferida mediante termo escrito.
- Existe ainda a garantia estendida oferecida pela loja. Mas atenção! Essa garantia é paga e, muitas vezes, possui cláusulas que não abrangem os principais problemas que ocorrem logo após o término da garantia contratual. Deve ser oferecida somente por sociedades seguradoras e são submetidas às mesmas regras de seguros.
- 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 através dos meios de comunicação deve ser cumprida pelo fornecedor. Ela é considerada parte integrante do contrato.
- O Código de Defesa do Consumidor 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, etc. Para tanto, o consumidor tem o prazo de 07 (sete) dias a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, para desistir da compra. Deve formalizar o cancelamento por escrito, devolvendo o produto e solicitando a devolução de qualquer valor eventualmente pago.

PRAZOS PARA RECLAMAR



Os prazos para reclamar por vícios 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.). Neste caso, se o fornecedor não solucionar o problema em 30 dias, o consumidor poderá escolher entre a substituição do produto por outro, em perfeitas condições de uso da mesma espécie ou a devolução dos valores pagos ou, ainda, o abatimento proporcional do preço.

Obs.: Inicia-se a contagem do prazo a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução do serviço.

ONDE RECLAMAR



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

POSTOS POUPEMPO – 2ª a 6ª, das 7h 00 às 19h 00 - Sábados, das 7h 00 às 13h 00

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera
Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258
Sé: Rua do Carmo s/ nº

ATENDIMENTO ELETRÔNICO:

www.procon.sp.gov.br – www.justica.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970 / SP
Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h 00 às 16h 00
Cadastro de Reclamações Fundamentadas: (11) 3824-0446 - 2ª a 6ª, das 8h 00 às 17h 00
Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h 00 às 17h 00

OUVIDORIA DO PROCON-SP

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sala 115 - Barra Funda - Cep 01152-000 - São Paulo/SP
Telefone/Fax: (11)3826-1457 – e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS – Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP