DECON-CE | Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Decon
Natal 2015
Dicas para Consumidores

www.decon.ce.gov.br

Ministério Público do Estado do Ceará
Procuradoria Geral de Justiça

E X P E D I E N T E

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE
Rua Barão de Aratanha, 100, Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza-CE. Fone: 0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Cartilha: DECON NATAL 2015 - DICAS PARA CONSUMIDORES

Secretária-executiva:
Ann Celly Sampaio Calvalcante

Assessor jurídico:
Ismael Braz Torres

Projeto gráfico e diagramação:
Everton Viana CE 01799 DG

Ilustração:
Carlos Costa

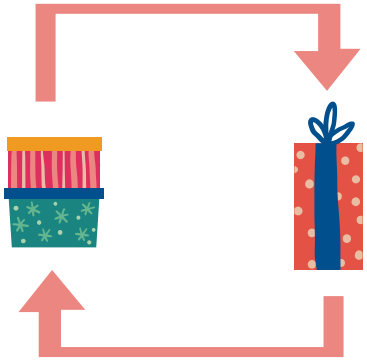
Revisão:
Moema Soares

Natal

NATAL é tempo de amor, fraternidade, esperança e paz.

Época de dar e receber presentes. Dessa forma, o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon) alerta a população para o consumo consciente por meio de dicas para evitar contratempos durante e após as compras de Natal. Nesse período de final de ano haverá atendimento normal no Decon, exceto nos dias 24, 25, 31 de dezembro e 01 de janeiro. O horário de funcionamento é das 7h às 14h.

Política de troca



De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o estabelecimento comercial NÃO ESTÁ OBRIGADO a trocar os produtos/presentes comercializados se não oferecer esta possibilidade. Contudo, se o estabelecimento ofertar a troca do produto, deve cumprir a oferta e também deve informar ao consumidor, no ato da venda, sobre as condições da política de troca, em especial o prazo. ATENÇÃO: Peça por escrito (na nota fiscal, recibo ou encarte) tudo o que for informado verbalmente, inclusive o prazo e as condições para a troca.

PARA TER OS SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA LEMBRE-SE DE GUARDAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E DE MANTER A ETIQUETA NO PRODUTO.

Produtos com vícios

Se adquirir um produto e ele apresentar vício, saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça a troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial.

Portanto, se o produto apresentar vícios, deve o consumidor procurar uma assistência técnica do fabricante e levar o produto para reparo, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor tem 30 (trinta) dias para realizar o conserto.

Exija a ordem de serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

Se o produto não for consertado dentro dos 30 (trinta) dias, o consumidor pode exigir a substituição do produto por outro, ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda o abatimento proporcional do preço.

E se o produto, ao sair da assistência apresentar o mesmo vício?

Neste caso o consumidor deverá levar o produto à assistência técnica novamente, solicitar a emissão de nova ordem de serviço e procurar os órgãos de defesa do consumidor para pleitear a substituição do produto por outro, ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

Comprei uma geladeira que apresentou um problema, tenho que aguardar os 30 (trinta) dias do conserto?

No caso de vícios em produtos essenciais (fogão, geladeira, colchão, por exemplo), o consumidor tem o direito de exigir, de imediato, a substituição do produto por outro, ou o desconto no preço ou a devolução do valor pago, monetariamente atualizado.

IMPORTANTE: Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados, seguem as mesmas regras dos produtos nacionais.

Comprei o produto a prestações e ele apresentou problemas, o que devo fazer?

Até que o defeito seja solucionado definitivamente, o DECON orienta o consumidor a continuar pagando as prestações para evitar aborrecimentos junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa, etc), e encaminhá-lo à assistência técnica.

Para sustar cheques pré-datados o consumidor deverá buscar a Justiça para discutir o desacordo comercial e a devolução dos cheques.

Descumprimento da oferta

Se o fornecedor descumprir o prazo da entrega do produto ou prestação do serviço, ou entregar produto diverso do adquirido, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido, ou pode aceitar outro produto equivalente, ou ainda cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, com correção monetária e direito a eventuais perdas e danos (ação judicial) - art 35 CDC.

Compras pela internet

Comprei um produto pela internet e tive uma série de problemas: a entrega atrasou; entregaram o produto com vício; o produto não corresponde ao que comprei: o que posso fazer?

Em casos de compras pela internet o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra dentro do prazo de 07 (sete) dias contados da entrega do produto, bastando contatar a empresa e solicitar o cancelamento.

Se o pedido puder ser realizado pela internet, junto ao site da empresa vendedora, o DECON orienta o consumidor a imprimir ou salvar o comprovante da solicitação de cancelamento para fazer prova do pedido dentro do prazo.

Os meios eletrônicos usados para oferta e contratação devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, informações sobre o fornecedor (nome empresarial, número de inscrição, endereço), sobre os produtos e serviços (características essenciais, preços) e sobre a oferta (condições, modo de uso, prazo, quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato).

Para o atendimento facilitado ao consumidor, o fornecedor virtual deverá apresentar sumário do contrato antes da contratação e, imediatamente após esta, disponibilizar o contrato ao consumidor; fornecer ferramentas eficazes para identificação e correção imediata de erros na contratação eletrônica; confirmar, imediatamente, o recebimento da aceitação da oferta, bem como das demandas do consumidor, devendo manifestar-se sobre estas em até cinco dias (informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato) e utilizar mecanismos de segurança eficazes.

ATENÇÃO: A desistência dentro dos sete dias não precisa ser justificada.

Se o consumidor desejar permanecer com o produto mesmo com vício, o DECON recomenda verificar, com o estabelecimento, como contatar a assistência técnica do fabricante para saná-lo.

Em todo caso é importante observar a política de troca do site e imprimir todas as telas, e-mails e as conversas de atendimento online. É importante também anotar os números de protocolos de atendimento junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

FALE COM O DECON

Dúvidas e reclamações, contate os canais de atendimento do DECON:

*fone 0800 275 8001 (segunda a sexta-feira das 8h às 14 h);

*Pessoalmente, na Rua Barão de Aratanha, nº 100, Centro, Fortaleza-CE (segunda a sexta-feira das 7h às 14h);

*Site: www.decon.ce.gov.br – link "fale com o DECON";

www.decon.ce.gov.br

Ministério Público do Estado do Ceará
Procuradoria Geral de Justiça
www.mpce.mp.br

consumidor.gov.br