cartilha para o Dia das Mães

O que o comércio pode e o que não pode fazer?

Em comemoração ao Dia das mães, o Procon Carioca lança hoje uma cartilha  com dicas e orientações para o consumidor. O órgão municipal distribuirá o guia hoje (29/04) e amanhã (30/04) em 14 bairros da cidade, entre eles: Copacabana, Catete, Tijuca, Vila Isabel, Grajaú, Largo do Machado, Bairro de Fátima, Cordovil, Cascadura, Anchieta, Bangu, Campo Grande, Bonsucesso e Olaria.

A cartilha do Procon Carioca orienta sobre as regras a serem seguidas nas relações entre fornecedores e consumidores. Conhecendo seus direitos e sabendo onde reclamar, os consumidores têm mais chances de resolver seus problemas de consumo.

Confira:

O que o comércio pode e o que não pode fazer:

- Expor os produtos na vitrine sem os preços? O produto exposto na vitrine da loja deve informar não só o preço à vista, com o também a prazo, além do valor total da compra, para facilitar a escolha da forma de pagamento.

- Expor os produtos só em código de barras? Desde que o comerciante ofereça uma máquina de leitura ótica em local de fácil acesso.

- Preço diferente na venda à vista ou no cartão de crédito? Vender produtos com preços diferentes nas compras com cartão de crédito, de débito e dinheiro é proibido pela Portaria118/94, do Ministério da Fazenda, que considera a compra com cartão como pagamento à vista. Caso a loja imponha um preço maior, denuncie ao Procon Carioca.

- Limitar a troca só para produto com defeito? A troca não é obrigatória. O consumidor deve estar atento à política de troca de cada empresa. O lojista costuma aceitar a troca, apenas para manter o seu cliente. Mas, por lei, ele só é obrigado a trocar produtos com defeito.

- Não aceitar cheque? O comerciante pode não aceitar cheque. Mas a informação deve estar em local visível para que o consumidor seja informado, antes de fazer a compra.

- Recusar cartão? O comerciante pode sim, não aceitar o pagamento em cartão, mas é necessário informar ao consumidor, antes de iniciar as compras.

- Fixar preço mínimo para pagamento com cartão de crédito? Se o comércio aceita cartão, a loja é obrigada a receber, seja NÃO o valor que for. Restringir a compra fere o artigo 39, inciso IX, do Código de Defesa do Consumidor e ainda pode caracterizar ?venda casada? ao obrigar o consumidor a comprar outro produto para chegar ao ?limite? imposto pelo comerciante.

- Restringir o período de troca de mercadoria? Sim, desde que a informação esteja visível ao consumidor. Por isso, é sempre importante conhecer a política de troca da loja.

 Como reclamar?

- Quanto mais informações relevantes forem dadas pelo consumidor sobre sua reclamação, mais rápidos serão os procedimentos para solucioná-la e maiores serão as chances de se obter sucesso no seu pedido.

- Procure ser objetivo e claro na hora de relatar o problema. Se optar por fazer uma reclamação aos órgãos de defesa do consumidor, tente seguir essas regras: Não se esqueça de fornecer números de pedido e nota fiscal (no caso de compra), além de detalhes da compra, como datada aquisição, data da entrega, valor pago e especificações do produto.

- Forneça os detalhes da empresa, como CNPJ, endereço completo e telefone. Ao reclamar, seja claro no que quer. Muitos consumidores não informam se desejam o reparo ou a troca do produto; o cancelamento da compra ou da entrega; a restituição do valor pago ou até mesmo se ele quer apenas receber esclarecimentos.

Conheça os prazos para a reclamação de produtos com defeito:

Bens duráveis: prazo para reclamação é de 90 dias.

Ex.: eletrodomésticos, carros.

Bens não duráveis: prazo para reclamação é de 30 dias.

Ex.: alimentos, roupas.

- Direito de arrependimento caso a compra tenha sido realizada pela internet ou por telefone, o consumidor tem até 7 dias, após a entrega do produto, para desistir. Dar nota fiscal no momento da entrega do produto Se o produto for entregue em casa, a nota deve acompanhar a mercadoria, assim como a garantia.

O Procon Carioca recebe reclamações de problemas de consumo pelo telefone 1746, no site ou pelo aplicativo disponível no endereço [abre.ai/aplicativoproconcarioca](http://abre.ai/aplicativoproconcarioca).

Regina Pombo Nogueira