

CARTILHA DO CONSUMIDOR

DICAS ESPECIAIS DO PROCON DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ

Sabemos que, como consumidores, devemos estar sempre atentos as ofertas, produtos e serviços que utilizamos no dia a dia, porém, existem épocas do ano em que nossa atenção deve ser redobrada para determinados produtos, tendo em vista que o aumento da procura, tende a aumentar os preços, por isso, fique de olho nas dicas a seguir.

Primeiramente, independente do item e do momento da compra, lembrem-se sempre:

- ✿ Exija nota fiscal: Para assegurar seus direitos como consumidor, exija sempre a nota fiscal.
- ✿ Atenção com a forma de pagamento: As formas de pagamento devem estar devidamente informadas, inclusive os valores à vista e a prazo, taxas de juros e valor total. Se a dúvida persistir, consulte os terminais de leitura óptica, quando houver, ou peça ajuda ao atendente.
- ✿ Confira os anúncios: As informações fornecidas em anúncios, folhetos ou em qualquer material publicitário devem ser conferidas na hora da compra, pois o fornecedor deve sempre cumprir as ofertas anunciadas.
- ✿ Consulte as regras para troca: Precisa trocar? O Código de Defesa do Consumidor estabelece que é obrigatória a troca de produtos com defeitos de fábrica. Trocas motivadas por gostos pessoais devem ser combinadas diretamente com o fornecedor. Por isso, consulte as políticas de trocas do estabelecimento. Guarde sua nota ou cupom fiscal, pois é fundamental na hora da troca.

INÍCIO DE ANO! MATERIAL ESCOLAR:

Todo início de ano os gastos da família brasileira aumentam e muito. Um dos gastos pontuais de início de ano é o material escolar da criança.

Pesquise preços, busque alternativas, não compre por impulso, existem variações gigantescas nos preços de um estabelecimento para outro. Fique atento às pesquisas realizadas pelo Procon de seu município.

Nem sempre sai mais barato comprar toda a lista em um único local, portanto, variar as lojas pode ser mais econômico. Outra sugestão é que pais e responsáveis podem se reunir para efetuar compras coletivas e negociar um desconto com a loja. Não menos importante, é possível verificar com a instituição de ensino quais materiais do ano letivo anterior podem ser utilizados no ano corrente.

Há também uma série de pedidos que as escolas podem ou não fazer segundo o órgão de defesa do consumidor. As escolas não podem exigir itens de uso coletivo, como material de expediente, de escritório ou limpeza, marca específica, à exceção do uniforme e de material produzido pela própria escola; reter documentos dos alunos por motivo de inadimplência; e cobrar qualquer taxa a título de material escolar.

Lembre-se:

- ✿ Não compre o que a escola pode fornecer. Alguns materiais são de responsabilidade da escola, e não do aluno;
- ✿ Confira o que seus filhos já têm;
- ✿ Parcele o mínimo possível e cuidado: o barato sai caro;
- ✿ Negocie e peça desconto do jeito certo;
- ✿ Pesquise preços antes da compra.

PÁSCOA:

Essa é uma época em que o comércio enche os olhos dos consumidores, principalmente da criançada com toda a variedade de ovos de páscoa, cestas e chocolates em geral. Para que a doçura dessa época não amargue suas economias, algumas dicas podem ajudar na hora da compra.

Pesquise antes de comprar: É fundamental que o consumidor realize a pesquisa de preço, de qualidade e de opções. Lembrando que os produtos artesanais devem seguir mesmas regras de comercialização dos fornecedores de produtos industrializados.

Atenção na indicação do preço: O consumidor deve ficar atento ao preço das mercadorias. As etiquetas podem estar afixadas diretamente nos produtos, vitrines e prateleiras. Por isso, é preciso conferir com atenção. Caso haja divergência entre o preço verificado no local de exposição do produto e aquele informado no caixa, prevalecerá o menor. No caso dos ovos de Páscoa, geralmente os preços são informados por meio de listas, o que também exige atenção. Alguns estabelecimentos informam os preços por meio de imagens semelhantes aos itens à venda, então, não esqueça de verificar se o peso do produto é correspondente ao informado na imagem;

De olho na tabela nutricional: Consulte o rótulo dos chocolates para saber o teor de gorduras (totais, trans e saturadas), percentuais de açúcar, sal, calorias e outras. Os chocolates classificados como amargo ou meio amargo devem possuir entre 50% e 70% de cacau em sua composição. Já os consumidores com algum tipo de restrição alimentar – leite e glúten, por exemplo – devem redobrar a atenção no momento da compra.

Observe a quantidade de cacau informada no chocolate: A quantidade de cacau presente nos chocolates também deve ser observada. De acordo com a Resolução nº 264/2005, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), para ser chamado de chocolate o produto deve conter, no mínimo, 25% de “sólidos totais de cacau”, obtidos a partir da mistura de derivados de cacau, massa, cacau em pó ou manteiga de cacau com outros ingredientes. Chocolate branco é o produto obtido a partir da mistura de manteiga de cacau com outros ingredientes, contendo, no mínimo, 20% de sólidos totais de manteiga de cacau. O produto pode apresentar recheio, cobertura, formato e consistência variados.

O consumidor deve se atentar ao peso dos produtos: A estratégia de diminuição de peso dos produtos tem sido uma prática recorrente das indústrias no mercado de consumo. O Ministério da Justiça, por meio da Portaria nº 81/2002, determina que os fornecedores informem claramente as alterações de peso ou quantidade na embalagem, devendo constar o peso anterior e atual para que o consumidor possa tomar a decisão de comprar ou não. Por isso, compare peso e preços praticados por diversas marcas.

Diferença entre “light” e “diet”: O consumidor que optar por versões diet ou light dos ovos de Páscoa deve ficar atento. As nomenclaturas “diet” e “light” não significam necessariamente que esses produtos são isentos ou tenham percentual reduzido de açúcar ou calorias, devendo ser verificado qual o produto apropriado para pessoa a ser presenteada.

Atenção com a embalagem: O consumidor deve observar a embalagem dos produtos. Ela deve estar lacrada, íntegra, sem furo ou amassada, pois é ela que protege o produto de insetos e de contaminação.

Verifique o rótulo: É importante que o consumidor verifique no rótulo dos produtos as informações obrigatórias: data de validade, nome e endereço do fabricante, informação nutricional, etc.

Com ou sem brinquedos: Ovos de páscoa com brinquedos são opções mais caras, onerando a compra. Mas se a opção for por este produto, observe se ele contém selo do INMETRO e verifique se o brinquedo é apropriado para a idade da criança.

DIA DAS CRIANÇAS:

Em outubro é a vez da criançada fazer a festa mais uma vez, e para que os pais também fiquem felizes e tranquilos, sigam as dicas a seguir ao adquirir e presentear as crianças com **BRINQUEDOS!**

Brinquedos são produtos de certificação compulsória desde 1992, ou seja, para serem comercializados necessitam do símbolo de identificação da certificação, o selo do Inmetro, pois o mesmo garante ao cidadão a certeza de que esse produto passou por uma série de testes em laboratórios para assegurar a conformidade e qualidade do material utilizado na fabricação das peças. As embalagens podem possuir ainda o selo de um Organismo Certificador - entidades credenciadas pelo Inmetro e aptas à certificação. O Instituto da Qualidade do Brinquedo (IQB) e o Instituto Falcão Bauer (IFB) são dois exemplos de Organismos Certificadores credenciados.

Além do selo, os consumidores devem ficar atentos a outros detalhes na hora da compra:

- ✿ Observe a faixa etária para a qual o brinquedo é destinado, a idade recomendável deve estar descrita na caixa do produto.
- ✿ Leia atentamente as instruções de uso e recomendações existentes nas embalagens. E muito importante: essas informações devem estar em língua portuguesa;
- ✿ Sempre retire o brinquedo da embalagem antes de entregá-lo para a criança. E tenha muito cuidado com os sacos plásticos, pois podem, por descuido, provocar asfixia;
- ✿ Lembre-se, montar e desmontar brinquedos é tarefa para adultos pelo menos até você ter a devida certeza que as crianças vão saber brincar corretamente com os brinquedos;
- ✿ Outro importante cuidado é com as maquiagens, parte de muitos brinquedos, principalmente, os voltados às meninas. Maquiagem de brinquedo não deve ser utilizada nas crianças;
- ✿ Por fim, observe se o brinquedo comprado corresponde à publicidade ou ao escrito na embalagem da mercadoria.

O local da compra é outro fator determinante. Lojas estabelecidas no comércio garantem mais segurança, pois em geral, trabalham com produtos acreditados e com nota fiscal, uma forma que o cidadão tem para exercer seus direitos em caso de perdas e danos. Vale lembrar que, segundo a Lei Estadual 8.124, os fornecedores de mercadorias lacradas, como brinquedos, discos, CDs, fitas de vídeo, DVD, publicações, entre outros, devem manter uma amostra dessas mercadorias abertas, para ser examinada. Assim, o consumidor saberá perfeitamente aquilo que está comprando.

Tomem cuidado com golpes e ofertas duvidosas. Façam um planejamento do quanto podem gastar, pesquem preços, em lojas físicas ou virtuais, e sempre peçam a nota fiscal.

NATAL E COMPRAS DE FIM DE ANO:

Dezembro para o comércio é sinônimo de lojas cheias, filas nos caixas, pacotes coloridos e muito corre-corre de última hora. São as compras de fim de ano, período no qual a economia tende a se aquecer com consumidores ávidos por presentes. Contudo, para fazer uma boa compra é preciso estar atento, principalmente em uma época tão atribulada onde, muitas vezes, nem todas as ofertas representam ganhos de custo e benefício para o consumidor. Por isso, a Fundação Procon-BC, órgão de defesa e proteção do consumidor, elaborou algumas dicas para evitar eventuais contratempes nesse período do ano.

Para começar, uma das regras básicas é o bom senso. Fuja do consumo por impulso, compre com antecedência. Uma vez escolhidos os presentes, prefira o pagamento à vista, mas em caso de compras a prazo, faça um amplo levantamento de preços e juros para evitar gastos desnecessários.

Quando os preços a prazo forem iguais aos preços à vista, negocie, exija descontos e sugira formas de pagamento. Uma eficiente ferramenta para negociação é a publicidade da concorrência: encartes, anúncios ou folhetos dos outros lojistas sempre ajudam.

EM TODAS AS DATAS COMEMORATIVAS EXISTEM ALGUNS PRESENTES QUE SÃO MUITO PROCURADOS PELOS CONSUMIDORES, FIQUE ATENTO:

PERFUMES E COSMÉTICOS

Perfumes e cosméticos são presentes muito procurados em períodos festivos. Fique atento à rotulagem desses produtos, pois nela devem constar o número de registro no órgão competente, prazo de validade, composição, volume/quantidade, condições de armazenamento, modo de usar, dados sobre o fabricante ou importador e, em alguns casos, precauções e cuidados no manuseio.

PRODUTOS TÊXTEIS

Quando o consumidor compra roupas, tecidos, toalhas, lençóis, acaba se preocupando mais com a beleza e preço dos produtos. Entretanto, a etiqueta de identificação deles é muito importante e obrigatória para todos os itens deste segmento. Nela, o consumidor pode conferir informações necessárias: dados do fabricante ou importador; país de origem; indicação de tamanho; cuidados com a conservação e composição; informações sobre as fibras do produto.

Uma roupa, por exemplo, pode ser composta tanto por 100% de algodão como misturada com percentuais de várias fibras: poliéster, elastano, nylon etc. A descrição da composição têxtil ajuda a saber se o preço praticado pelo estabelecimento é justo, ou ainda evitar problemas à saúde, como alergias às fibras, sem contar na conservação do produto.

De acordo com o tecido, o consumidor deve proceder de formas diferenciadas na hora de lavar, passar, ou aplicar alvejantes. Ao comprar roupas, certifique-se sobre as trocas. A troca de produtos sem defeito é uma liberalidade do estabelecimento, ou seja, as lojas só trocam se quiserem. Portanto, confirme se existe a possibilidade da mercadoria ser trocada, caso o presente não seja do agrado de quem o recebeu. Solicite do estabelecimento comercial um comprovante para garantir a troca de mercadorias sem defeito. Para isso, vale uma etiqueta afixada contendo os prazos para possíveis substituições. Lembre a quem receber o presente para não remover do produto e a etiqueta.

ELETROELETRÔNICOS

Ao adquirir eletrodomésticos, solicite, no local da compra, uma demonstração de funcionamento do aparelho. Teste as funções do aparelho e avalie se o mesmo atende às necessidades do seu presenteado. Definir qual a marca e o modelo mais adequados à sua residência, frente a atual variedade encontrada à venda, não é nada fácil. Além da beleza, leve em conta o espaço disponível e o uso do aparelho.

Informações quanto ao gasto de energia são muito importantes.

Prefira produtos certificados com o selo de organismos de inspeção. Observe se a voltagem do produto (110 ou 220V) é compatível com a tensão do imóvel. Aparelhos com vários recursos ou muito sofisticados costumam ser mais caros e nem sempre atendem às reais necessidades dos consumidores. Havendo dúvidas, peça uma demonstração do produto ao funcionário da loja.

Equipamentos de informática também merecem especial atenção. A compra deve nortear-se para a utilização da máquina. Quem não é especialista em informática deve consultar publicações especializadas.

Fique atento aos programas supérfluos que, muitas vezes, serão pouco usados por quem não domina o mundo da informática e são oferecidos aos compradores apenas para encarecer o produto ou atrair a atenção de um possível cliente.

FORMAS DE PAGAMENTO

Nos pagamentos com cheques pré-datados, faça-os nominais à loja, datando-os de acordo com o acertado no momento da venda. Exija a forma de pagamento na nota fiscal, os números dos cheques utilizados e as datas dos depósitos. Dessa forma, o consumidor documenta-se caso o lojista deposite os cheques antes do combinado.

Nas compras a prazo, como os juros não são tabelados, deve-se pesquisar as taxas praticadas entre as financeiras. O consumidor tem direito à informação prévia e adequada sobre: preço à vista em moeda corrente; montante de juros de mora da taxa efetiva anual de juros; acréscimos legalmente previstos; número e periodicidade das prestações e, valor total a pagar, com e sem financiamento.

COMPRANDO NA INTERNET

Uma opção para se fazer compras é a Internet, mas se aquelas feitas por meios tradicionais já necessitam de cuidados, as feitas pela Internet pedem precauções redobradas, pois muitas vezes o consumidor não sabe como preservar seus direitos ou não conhece o fornecedor. É importante checar o valor das despesas com frete e taxas adicionais. A comodidade de comprar sem sair de casa pode tornar o produto mais caro se o valor final do produto entregue na casa do comprador não for rigorosamente especificado. Ao navegar por sites desconhecidos, certifique-se de que os responsáveis pela página e as mercadorias oferecidas sejam confiáveis.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que as compras realizadas fora do estabelecimento comercial podem ser canceladas em até sete dias (prazo de reflexão) contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço. O cancelamento deve ser feito por escrito com cópia protocolada. Um dos itens mais importantes para o consumidor internauta, é estar ciente de que, como a rede é mundial, as páginas hospedadas fora do Brasil seguem as normas estabelecidas nos seus países de origem. Quem tiver problemas ao comprar produtos em sites internacionais terá de resolvê-los diretamente com a empresa na qual adquiriu o produto porque, legalmente, ele é considerado o importador direto das mercadorias.

Quanto mais informações forem prestadas no site, melhor. Por isso, vale a pena ficar sempre atento, solicitando todos os dados que achar necessário para ter uma melhor ideia do que está comprando, especificação, marca, cor e tamanho disponíveis. Nesta época do ano, existe um natural aumento da procura, o que requer um acerto quanto à data de entrega das mercadorias, exigindo compromisso por escrito, caso ele não seja respeitado, a compra pode ser, inclusive, cancelada por não cumprimento da oferta (Artigo 35, CDC).

Outras informações importantes são as que se referem à empresa e, para maior segurança, o usuário pode imprimir a tela do site com os dados da compra e utilizar como documento de reclamação. Ao receber a mercadoria, é necessário verificar se tudo está de acordo com o que foi pedido. Se houver alguma irregularidade, o produto deve ser devolvido, especificando-se na nota de entrega o tipo de problema.

A seguir, é recomendável entrar em contato com a empresa para solucionar a questão, sobretudo se o pagamento já tiver sido efetuado ou se houver cheques pré-datados a serem descontados.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece prazo de 30 dias para reclamações sobre vícios aparentes ou de fácil constatação para produtos não duráveis e de 90 dias para itens duráveis, contados a partir da constatação do problema.

Em todas as compras, não se esqueça de exigir a nota fiscal.

COMO RECLAMAR

Ao constatar qualquer problema, tente solucioná-lo junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do fabricante, os números desses atendimentos geralmente vêm escritos nas embalagens dos produtos. Caso não seja possível, recorra a um órgão de defesa do consumidor de sua cidade com todos os documentos referentes à compra.

Em Balneário Camboriú, dúvidas ou reclamações podem ser sanadas no Órgão de Defesa e Proteção ao Consumidor – PROCON, localizado na Rua 2.000, nº 856, Centro.

Horário de atendimento das 13:00 as 18:00 (mediante agendamento), que pode ser feito através do Whatts app 47 99982-2331, ou ainda pelo e-mail: procon@bc.sc.gov.br

Fontes: <https://www.procon.sc.gov.br>

<https://www.procon.sp.gov.br>

<https://www.procon.rs.gov.br>