

COMPRAS DE FIM DE ANO: DICAS DO PROCON/BC

- Comprar pela internet exige atenção redobrada;
- Certificação garante mais confiabilidade ao produto;
- Exija sempre a nota fiscal.

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 contratemplos 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.

PERFUMES E COSMÉTICOS

Perfumes e cosméticos são presentes muito procurados no período natalino. 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.

BRINQUEDOS

Ao presentear as crianças com brinquedos tenha um cuidado especial.

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 Organismo Certificador 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 aberta, para ser examinada. Assim, o consumidor saberá perfeitamente aquilo que está comprando.

ENFEITES DE NATAL

Festa de Natal sempre tem árvore decorada. Por isso, é importante comprar adereços funcionando corretamente. As populares decorações conhecidas como pisca-pisca, fios com lâmpadas em série e acendimento contínuo ou controlado. Para comprar esses produtos é preciso ficar atento às embalagens: nome do fabricante, instruções e informações em língua portuguesa, além da tensão em volts.

É importante observar que a tomada ou plugue devem ser de componentes metálicos em cobre, liga de cobre, alumínio ou latão. Esse material não pode ser ferroso, pois pode provocar superaquecimento e, conseqüentemente, curtos-circuitos ou incêndios.

O consumidor identifica um material não ferroso usando um ímã (material não ferroso não adere ao ímã). Nunca esqueça de testar o produto. Na hora de ligar o pisca-pisca, evite o uso de benjamins. Na sobrecarga, outros eletrodomésticos podem ser prejudicados.

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.

CESTA DE NATAL

Algumas lojas oferecem cesta de natal tradicional e outras permitem ao cliente montar a mesma com produtos a sua escolha. O consumidor deve ponderar o que melhor atende itens de sua preferência e necessidades assim, como acessórios/enfeites (caixa, papel celofane, sacola, flores, revistas, copos, xícaras etc.) que podem influenciar no custo final.

Não deixe de verificar a data de validade dos alimentos.

Em se tratando de encomendas por telefone, informe-se sobre seu conteúdo comparando preços com outros locais. Levante as formas de pagamento, número de itens, quantidade, qualidade, tipos de produtos, marcas, se estão inclusos artigos não alimentícios e data de entrega. É recomendável que o consumidor solicite um documento por escrito constando tudo o que for combinado.

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 usuário 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.

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.

Reclamações por fax devem ser encaminhadas ao: (47) 3264-6570. Para saber se a loja, fornecedor ou fabricante possui reclamação no Procon-BC, entre em contato conosco pelo



telefone: (47) 3367-0619. O telefone 151 funciona somente para o esclarecimento de dúvidas de segunda a sexta-feira, das 13h às 18h.

Pela internet é possível entrar em contato com nossos atendentes pelo: procon@balneariocamboriu.sc.gov.br

Fonte: <http://www.procon.sp.gov.br>