A melhor maneira de Comprar

Dicas Educativas

PARA O CONSUMIDOR

Conheça o Projeto Integração

Em nosso projeto, atuam em conjunto diversos órgãos de defesa dos consumidores: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Ministério Público Federal, Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (NUDECON), PROCON-RJ, Secretaria de Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (SEDECON) - PROCON CARIOCA, Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ e Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-RJ, todos unidos para garantir o respeito aos direitos dos consumidores no Rio de Janeiro. Contamos também com o apoio da Escola de Direito - FGV e da EMAP - FGV, que contribuem com as iniciativas relacionadas ao projeto.

A atuação integrada de todos esses órgãos é uma iniciativa inédita e tem como principal objetivo o fortalecimento do sistema de defesa do consumidor.

No final do ano de 2013, lançamos, em conjunto, a cartilha Compras de Natal, com dicas importantes para orientar os consumidores na hora de comprar seus presentes. A publicação foi a primeira contribuição do Projeto Integração para os consumidores do Rio de Janeiro e se seguiu de um reforço na fiscalização de sites de comércio eletrônico e lojas físicas.

O sucesso da cartilha ressaltou a característica atemporal do seu conteúdo, que não diz respeito apenas ao período do Natal, levando à sua manutenção em nosso site, agora sob o título "A melhor maneira de Comprar". Esperamos que os leitores multipliquem ainda mais esse conhecimento sobre a

defesa do consumidor e façam valer seus direitos, lembrando que todos os integrantes do Projeto Integração estarão unidos e à disposição para auxiliá-los nessa empreitada.

Agora, virem a página e venham conhecer as nossas dicas!

Informem-se e exijam seus direitos!

Direito de Arrependimento

Nas compras pela internet, telefone ou catálogo, após o recebimento do produto o consumidor tem o prazo de sete dias para desistir da compra. Este prazo também se aplica nos casos de vendas no domicílio do consumidor.

O direito de arrependimento vale para qualquer produto ou serviço e não precisa haver defeito.

Os custos da remessa (devolução) correm por conta do vendedor e você, consumidor, tem direito de receber tudo o que pagou pela compra.

Veja: art. 49 do Código de Defesa do Consumidor - art. 5º do Decreto 7962/2013.

Prazo de Troca

No caso de produtos sem defeito:

Apesar de ser uma prática comum no mercado, adotada pela grande maioria dos lojistas, os fornecedores não são obrigados a trocar produtos sem defeito, apenas porque o consumidor não gostou da cor, do modelo ou do tamanho.

Nesses casos, o prazo de troca será sempre aquele estabelecido pelo próprio fornecedor. Por isso, pergunte sempre ao vendedor se há prazo de troca para o produto que pretende comprar. Se ele se comprometer a realizar a troca, vale a regra do "prometeu tem que cumprir".

Os produtos em promoção (sem defeito) também seguem a política de troca estabelecida pelo fornecedor, ou seja, a troca é opção do lojista, mas deve ser informada sempre ao cliente.

E se o produto veio com defeito?

O consumidor pode exigir o conserto. Se não for solucionado o problema em 30 dias, o consumidor poderá: a) exigir um produto igual novo, b) cancelar a compra e receber seu dinheiro de volta ou c) pedir um abatimento no preço e ficar com o produto imperfeito.

Em alguns casos, o consumidor poderá exigir diretamente a troca do produto por um novo ou o dinheiro de volta, sem esperar pelo conserto. Isso ocorre com os produtos essenciais e também com aqueles que não podem ser consertados (Ex: fogão, geladeira, medicamentos, alimentos).

Quando o defeito é de quantidade, o consumidor também pode pedir imediatamente a entrega da parte que falta ou seu dinheiro de volta.

Veja: arts. 18 e 19 do Código de Defesa do Consumidor.

Qual o prazo para reclamar de um defeito?

O prazo pode ser de 30 dias ou 90 dias, contados a partir da verificação do defeito. Se o defeito pode ser facilmente percebido, o prazo corre a partir da compra.

São 30 dias no caso de produtos não duráveis, que são aqueles que se esgotam em curto tempo, com o próprio uso. Ex: alimentos, medicamentos, maquiagem, perfumes, etc.

São 90 dias em caso de produtos duráveis, que são aqueles com vida útil maior e de uso prolongado. Ex: celulares, eletrodomésticos, computadores, sapatos, roupas, etc.

Essa garantia legal vale para defeitos que surgem durante toda a vida útil do produto.

Atenção consumidor: as lojas que fixam prazos de 3 ou 7 dias para troca se referem aos produtos sem defeito.

Veja: art. 26 do Código de Defesa do Consumidor. - STJ REsp 984106 / SC.

Qual a diferença entre garantia legal e garantia contratual?

A garantia legal é o próprio Código de Defesa do Consumidor e todos os direitos que você tem como consumidor. Na prática, essa garantia será sempre de 30 dias (bens não duráveis) ou 90 dias (bens duráveis) e vale para qualquer produto com defeito. Os prazos são contados a partir do surgimento do defeito e não há necessidade de termo escrito de garantia.

A garantia contratual é aquela estabelecida no termo de garantia que acompanha o produto. O prazo é fixado pelo fornecedor e começa a contar a partir do recebimento do produto, independentemente de defeito.

Veja: art. 50 do Código de Defesa do Consumidor

E a garantia estendida?

A garantia estendida é uma opção do consumidor, que pode contratar um novo seguro para o seu produto.

Esse seguro aumenta o prazo da garantia contratual ou amplia sua cobertura.

Atenção consumidor: você pode desistir da garantia estendida no prazo de sete dias contados da contratação. Além disso, a empresa não pode condicionar a venda do produto ou eventual desconto à aquisição da garantia estendida.

Veja: Resolução CNSP n. 296/2013.

A quem reclamar?

O consumidor pode sempre reclamar junto ao fornecedor direto (quem vendeu) ou junto ao fabricante do produto, pois os dois são responsáveis pela qualidade dos produtos vendidos.

Assim, o consumidor poderá escolher de quem exigirá o conserto, a troca do produto ou a devolução do preço, nos casos de defeitos.

Veja: art. 18 do Código de Defesa do Consumidor

Diferenças de preço de um mesmo produto na mesma loja

É dever do fornecedor cumprir o preço anunciado. O preço exibido nas prateleiras e nos anúncios deve ser respeitado, não podendo haver cobrança a maior na hora do pagamento no caixa.

Atenção consumidor: é importante ter atenção nas compras pela internet. Na hora da confirmação do pagamento, o preço deve ser idêntico ao anunciado.

Veja: art. 30 do Código de Defesa do Consumidor

Compras na Internet - Parte I

Compre apenas nos sites que disponibilizam o número do CNPJ, telefone e endereço físico do estabelecimento, pois assim você estará resguardado no caso de haver algum problema com o produto.

Fique atento também se o site é conhecido, se possui reclamações em outros sites e qual a política de sigilo de seus dados. Verifique também se há reclamações ou processos contra a empresa nos órgãos de defesa do consumidor, Ministério Público ou Defensoria Pública.

Procure salvar no seu computador ou imprima a tela do site com a oferta e o prazo de entrega do produto, bem como a tela de confirmação da compra, pois assim será possível demonstrar qualquer diferença entre os preços e as condições da oferta.

Veja: Decreto n. 7962/2013.

Compras na Internet - Parte II

Antes de confirmar a compra, os sites devem informar o prazo para a entrega do produto no endereço do consumidor.

Se o produto não estiver disponível em estoque, o site tem a obrigação de avisar o consumidor antes da compra.

Atenção consumidor: não se esqueça do prazo de sete dias para desistir da compra feita pela internet, contados do recebimento do produto.

Veja: Decreto n. 7962/2013.

Sites de compras coletivas

No caso de compras coletivas, os sites devem informar a quantidade mínima de consumidores para a validação da oferta e também o prazo para a utilização da oferta, além de todas as restrições a seu uso.

Devem ser identificadas tanto a empresa responsável pelo *site* quanto a empresa que fornecerá o produto ou serviço ofertados.

Veja: Decreto n. 7962/2013.

Garantia do troco nas compras

O troco deve ser sempre integral e em dinheiro, sempre que o pagamento for feito em dinheiro.

Se o fornecedor for arredondar o preço, deve ser sempre em benefício do consumidor.

Não é permitida a substituição do troco em dinheiro por mercadorias ou "vales", a não ser que haja a concordância expressa do consumidor.

Fique de olho, a prática de não fornecer o troco de maneira adequada é considerada uma prática abusiva e o fornecedor fica sujeito a multas aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.

Veja: Lei Municipal n. 5.532/2012.

Compras com cheque ou cartão de crédito

A empresa não é obrigada a aceitar pagamentos em cheque ou cartões; contudo, caso não aceite, deve informar o consumidor de forma clara, visível e ostensiva, para evitar dúvida ou constrangimento ao consumidor.

Nas compras a prazo, o consumidor deve ser informado sobre o preço à vista e todas as taxas de juros e custos do contrato.

Atenção consumidor: lembre-se sempre das vantagens de comprar a vista. Evite entrar 2014 já endividado.

Veja: art. 6o, inciso III, e art. 52 do Código de Defesa do Consumidor.

Nota Fiscal

A nota fiscal é a prova das condições da compra. Exija sempre.

Ela será muito importante nos casos de troca ou conserto do produto.

Atenção consumidor: no caso de roupas, procure guardar a nota fiscal pelo menos até a primeira lavagem, pois geralmente nesse momento é que se apresentam os problemas.

Informação

O consumidor tem direito a obter todas as informações sobre o produto, inclusive por escrito, se assim desejar.

Tire todas as suas dúvidas sobre o produto antes da compra. A prevenção é sempre o melhor remédio.

Veja: art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Instruções e embalagens em português

Os produtos devem ter manual de instruções em língua portuguesa. Os ingredientes e informações de uso nas embalagens também devem estar em português.

Art. 31 do Código de Defesa do Consumidor.

Segurança dos produtos

O produto deve ser seguro e não pode oferecer riscos, especialmente para crianças e idosos. Fique atento às informações e também ao selo de conformidade do Inmetro, especialmente nos casos de brinquedos e se ele é indicado para a idade da criança.

Veja: art. 8º, do Código de Defesa do Consumidor.

Conheça um pouco mais sobre os órgãos que atuam em sua defesa

Defensoria Pública - NUDECON

A Defensoria Pública do Rio de Janeiro atua de mãos dadas com o consumidor para garantir seus direitos em todo o Estado, de forma gratuita e integral, através de atendimento individual ou da identificação de tutelas coletivas, podendo fazê-lo extrajudicialmente com orientação ao consumidor e negociações diretas, ou judicialmente pela propositura e acompanhamento de demandas judiciais.

O NUDECON oferece também apoio especializado ao consumidor superendividado, com atendimento diferenciado, para aqueles que se encontram em uma situação extrema, com o comprometimento total de sua subsistência.

Contato: Informações sobre locais de atendimento pelo telefone 129, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Comissão de Defesa do Consumidor OAB-RJ

A Comissão atua em estudos para aplicação e aprimoramento das normas protetivas do consumidor, organiza e participa de cursos e, sempre que cabível e necessário, age na defesa coletiva do consumidor do Estado do Rio de Janeiro. Também pode sugerir a criação de órgãos e instrumentos de proteção do consumidor e elaborar projetos de lei em beneficio dos consumidores.

Contato: cdc@oabjr.org.br ou seccomissoes@oabrj.org.br, secretaria das comissões especiais da OAB/RJ situada na Av. Marechal Câmara nº 150, 7º andar .

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CODECON ALERJ

A Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ presta atendimento à população de todo o Estado do Rio de Janeiro, resolvendo conflitos referentes à relação de consumo. A CODECON procura resolver os conflitos por meio da conciliação e, caso não seja possível, auxilia o consumidor no ingresso à Justiça. A CODECON elabora Ações Civis Públicas contra empresas que descumprem a legislação, amparando assim, todos os consumidores do Estado.

Contato: através do telefone 0800-2827060, do ônibus que circula por todo o Estado ou da internet. Atendimento pessoal no térreo do prédio da ALERJ da Rua da Alfândega nº 8.

PROCON RJ

O PROCON-RJ é órgão do Poder Executivo Estadual destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores em todo o Estado do Rio de Janeiro. Cumpre ao PROCON dar atendimento direto aos consumidores, orientando-os, intermediando o contato com as empresas e buscando acordos. O PROCON também tem atuação destacada na fiscalização de estabelecimentos comerciais e concessionárias de serviço público, podendo aplicar multas, apreender produtos e interditar estabelecimentos em casos de irregularidades graves.

Contato: Informações sobre locais de atendimento pelo telefone 151 ou no site www.procon.rj.gov.br

Conheça um pouco mais sobre os órgãos que atuam em sua defesa

PROCON CARIOCA

O PROCON CARIOCA, vinculado à Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor (SEDECON), órgão da Prefeitura do Município do Rio de Janeiro responsável por proteger e defender o consumidor carioca. Realiza atendimento direto aos consumidores do Município do Rio de Janeiro, orientando-os, intermediando contato com as empresas e buscando acordos, além de fiscalizar estabelecimentos comerciais. O PROCON CARIOCA também trabalha nas mídias sociais dando orientações e recebendo reclamações pelo Facebook e Twitter. Organiza cursos e palestras promovendo Educação para o Consumo.

Contatos: Portal 1746: www.1746.rio.gov.br ou através do telefone 1746. Twitter: @proconcarioca. Facebook: www.facebook.com/proconcarioca

MPF

O Ministério Público Federal também atua na defesa coletiva dos consumidores, com ações civis públicas e compromissos de ajuste de conduta, e zela pela realização do Estado de Direito econômico, a bem da igualdade e da liberdade e em defesa do consumidor, do equilíbrio de mercado e da distribuição de renda. O MPF atua quando as questões envolvem agências reguladoras (ex: ANS, ANVISA, ANATEL) ou empresas públicas federais (ex: Correios).

Contato: atendimento ao cidadão da PR/RJ: (21) 39719553.

MPRJ

O Ministério Público é instituição que representa a sociedade e defende seus interesses mais relevantes, dentre esses, os direitos dos consumidores. O MPRJ atua quando a lesão vem a atingir uma coletividade de pessoas que estejam na mesma situação de fato, isto é, que sejam todas vítimas da mesma prática comercial, ou da mesma empresa fornecedora de bens ou serviços. O MPRJ ajuiza ações coletivas e também firma com as empresas compromissos de ajuste de sua conduta às normas de proteção, os quais beneficiam todos os consumidores daquele caso.

Contato: Ouvidoria – Telefone 127 ou http://www.mprj.mp.br/cidadao/ouvidoria/faca-sua-comunicacao-aqui/

Site Consumidor Vencedor / Campanha Fiscal Cidadão: rj.consumidorvencedor.mp.br

Realização:

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Produção