

Natal com presentes e sem problemas

Um dos meses campeões em vendas, dezembro representa corre-corre nas lojas, e mês de procura recorde no comércio virtual da internet. Mas o impulso das compras

natalinas deve ser freado com cuidados básicos que evitarão transtornos no bolso e na troca de produtos imperfeitos. Veja quais os direitos do consumidor e dicas para evitar contratemplos.

Direitos e cuidados que o consumidor deve assumir

Apesar da correria a que boa parte das pessoas está submetida, as compras de final de ano exigem bom senso do consumidor que não quer amargar perdas e prejuízos. Especialistas sugerem que as compras natalinas e de festejos do Ano-Novo sejam feitas com a máxima antecedência possível e que se busque evitar os ataques consumistas.

Quem compra está amparado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei 8.078/90 – e conhecê-lo aumenta as chances de ser bem-sucedido na compra de um produto e na troca, caso apresente defeitos. O CDC 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 verificação do problema.

Se em 30 dias o problema não for resolvido, o consumidor tem o direito de exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; ou a restituição imediata da quantia paga,

monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou ainda o abatimento proporcional do preço.

O consumidor não deve abrir mão da nota fiscal, que funciona como um documento importante para o caso de garantia. Especialmente na hora de comprar presentes, é importante solicitar do estabelecimento comercial um comprovante assegurando que a loja permite a troca de mercadorias sem defeito. Quanto às formas de pagamento, o

procedimento à vista é sempre o indicado, mas, se for necessário comprar a prazo, faça uma pesquisa de preços e juros.

Uma ajuda pode vir da publicidade de concorrência: encartes, anúncios ou folhetos dos lojistas ajudam na comparação do preço e na negociação. Os lojistas não são obrigados a receber cheques, e não costumam aceitar os de outras localidades, emitidos por pessoa que não seja a que está fazendo a compra, nem cheques administrativos.

Projetos de lei em defesa de regras justas

PLS 424/07 - Projeto da senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO) que obriga o fornecedor a advertir o consumidor, de forma clara e destacada, sobre seu direito de arrependimento, previsto no CDC.

PLS 499/07 - Do senador Expedito Júnior (PR-RO), o projeto propõe inclusão de artigos no CDC estabelecendo que, quando o fornecedor não definir prazo para o cumprimento de sua obrigação, fica presumido que ele deverá cumpri-la no primeiro dia útil seguinte à contratação. A determinação não inclui produto ou serviço de pronta entrega ou pronta prestação.

PLS 42/07 - O projeto, do senador Antônio Carlos Valadares (PSB-SE), considera como prática abusiva cláusulas contratuais contrárias ao justo equilíbrio entre fornecedor e consumidor.

Ajuda do Procon

Além de estar amparado pelo CDC, o consumidor pode contar com uma série de órgãos que trabalham para dirimir diferenças entre cliente e empresas. A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) é o mais conhecido e utilizado.

Ao receber uma queixa, o Procon entra em contato com o fornecedor para tentar resolver a questão. No Distrito Federal, 80% dos problemas são resolvidos por telefone, no mesmo dia.

Caso não haja acordo, é formalizada a reclamação e a empresa é notificada. O Procon convoca as partes para uma audiência de conciliação. Quando a questão não é resolvida, a reclamação é encaminhada ao Departamento Jurídico do Procon, que emite um parecer e, caso decida a favor do consumidor, aplicará à empresa multa que pode variar entre R\$ 212 e R\$ 3,1 milhões.

Atenção aos detalhes na hora de comprar

Eletrodomésticos/eletroeletrônicos

Ao adquirir eletrodomésticos, teste as várias funções e avalie se o aparelho atende às suas necessidades ou às do presenteado. Observe se a voltagem do produto (110V ou 220V) é compatível com a tensão do imóvel onde ele será utilizado. O manual de instrução e a lista de locais com assistência técnica devem acompanhar o produto.

Televisor digital

A TV digital é a vedete deste final de ano. O consumidor deve ficar atento à transição do sistema analógico para o digital e não ser atropelado pela grande quantidade de ofertas de aparelhos disponíveis no mercado.

Brinquedos

Para serem comercializados, os brinquedos precisam ter o selo do Instituto Nacional de Metrologia (Inmetro), que garante a certeza de que o produto passou por testes em laboratórios para assegurar a conformidade e qualidade do material.

Roupas

Os fabricantes são obrigados a etiquetar as peças, indicando composição têxtil e percentual das fibras utilizadas. As informações ajudam a cuidar da roupa e são fundamentais para pessoas alérgicas. Lembre sempre que roupas de algodão costumam encolher na primeira lavagem. Não compre se estiverem justas demais.

Informática

A compra deve ser norteada para a utilização da máquina. Quem não é especialista em informática deve pedir orientação ou consultar publicações especializadas.

Perfumes e cosméticos

Fique atento à rotulagem desses produtos. Nela deve constar, entre outros, o número de registro no órgão competente, prazo de validade, composição, volume/quantidade e condições de armazenamento.

Celular

O aparelho deve ser sempre adquirido em lojas autorizadas, para garantir procedência e habilitação. O produto tem

de estar lacrado. Dentro da embalagem original deve haver a relação da rede autorizada de assistência técnica, manual de instrução e termo de garantia contratual.

Comprando na internet

As compras pela internet pedem precauções redobradas, pois muitas vezes o usuário não sabe como preservar seus direitos ou não conhece o fornecedor. É imprescindível observar a presença de um cadeado pequeno no canto direito da página, ilustração que garante a idoneidade do fornecedor. Também é importante checar o valor das despesas com frete e taxas adicionais.

Fonte: Procon/SP e Procon/DF

Como entrar em contato com o Procon nos estados

Acre
Tel.: (68) 3223-7000/3223-3004/3223-3261

Alagoas
Tel.: (82) 3315-3792/151
Homepage: www.procon.al.gov.br

Amazonas
Tel.: (92) 3215-4000/3215-4002

Amapá
Tel.: (96) 3217-0000

Bahia
Tel.: (71) 3322-7385/3321-6234
Homepage: www.bahia.bagov.br/sjdh/procon

Ceará
Tel.: 0800-85-8001
Homepage: www.decon.ce.gov.br

Distrito Federal
Tel.: (61) 3212-1500/151

Homepage: www.procon.df.gov.br

Espírito Santo
Tel.: (27) 3381-6230/3381-6222
Homepage: www.procon.es.gov.br

Goiás
Tel: (62) 201-7100 - Goiânia
(62) 3328-1002 - Anápolis
Homepage: www.procon.goiias.gov.br

Maranhão
Tel.: (98) 3219-1828
Homepage: www.procon.ma.gov.br

Mato Grosso
Tel.: (65) 3613-8500/3613/8514
Homepage: www.sejuc.mt.gov.br/htm

Mato Grosso do Sul
Tel.: (67) 3324-4105/3316-9800
Homepage: www.procon.ms.gov.br

Minas Gerais
Tel.: (31) 3335-9794/3335-9668/3335-9103

Homepage: www.procon.mg.gov.br

Pará
Tel.: (91) 3242-1448
Homepage: www.sejudh.pa.gov.br

Paraíba
Tel.: (83) 3218-6914
Homepage: www.portalpb.com.br

Paraná
Tel.: (41) 3362-1512/3362-5323
Homepage: www.pr.gov.br/proconpr

Pernambuco
Tel.: (81) 3445-7643/3221-8582

Piauí
Tel.: (86) 3222-5570
Homepage: www.mp.pi.gov.br

Rio de Janeiro
Tel.: (21) 2299-2472/2299-2487
Homepage: www.consumidor.rj.gov.br

Rio Grande do Norte
Tel.: (84) 3212-1218/3212-2569

Rio Grande do Sul
Tel.: (51) 3286-8200/3212-3367
Homepage: www.riogrande.com.br

Rondônia
Tel.: (69) 3216-5930/3216-1026

Roraima
Tel.: (95) 3224-1330

Santa Catarina
Tel.: (48) 3222-5933/3229-9212
Homepage: www.sic.sc.gov.br

São Paulo
Tel.: (11) 3824-7184/3824-0446
Homepage: www.procon.sp.gov.br

Sergipe
Tel.: (79) 3211-5216

Tocantins
Tel.: (63) 3218-2301/3218-2340