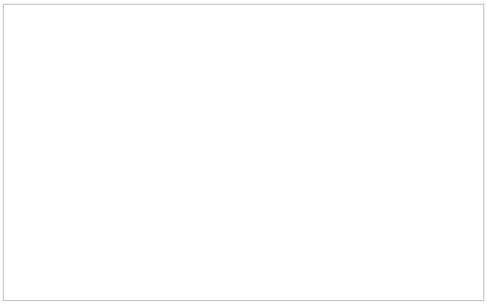
17/12/2015 14:57 - Procon orienta consumidores para cuidados na hora das compras de fim de ano

Rui Costa deretor do Procon. Foto: Ésio Mendes/Secom-RO



A Coordenadoria do Programa de Orientação Proteção e Defesa do Consumidor (Procon Rondônia) elaborou, com base no Código de Defesa do Consumidor, uma lista de orientações para ajudar o consumidor a evitar problemas com as compras natalinas e de final de ano, indicando como uma das medidas menos onerosas a pesquisa de preços.

Uma das principais recomendações do órgão, vinculado à Secretaria de Estado da Assistência e Desenvolvimento Social (Seas), é a pesquisa de preços em diferentes estabelecimentos, prática que pode resultar em bons descontos e economia.

É preciso, também, o consumidor ficar atento às regras de entrega de produtos e mercadorias adquiridos nas lojas e pela internet. Para evitar aborrecimentos, o consumidor precisa ficar atento à obrigatoriedade do fornecedor cumprir o preço anunciado ou exibido nas prateleiras, não podendo haver cobrança maior na hora do pagamento no caixa.

De acordo com o coordenador do Procon, Rui Costa, as regras valem para o ano todo. “A pressa na hora da escolha sempre pode reservar alguns problemas posteriores, por isso é importante prestar ainda mais atenção para não ficar sem os presentes de Natal”, disse.

O pagamento a vista, segundo Costa, é a melhor forma de se evitar gastos excessivos no período das festividades de Natal e Ano Novo, sem comprometer o planejamento financeiro da família, que se inicia o ano seguinte com as compras de material escolar e outras despesas do ano letivo.

TROCA

Com relação à troca, o consumidor deve redobrar os cuidados, pois o Código de Defesa do Consumidor não obriga os lojistas a substituir os produtos por motivo de cor, tamanho ou gosto. A loja só é obrigada a trocar a mercadoria caso tenha prometido por escrito.

Para exigir que a empresa troque um produto sem defeitos, o consumidor deve solicitar esse compromisso por escrito, em etiquetas ou nota fiscal. “Por isso, a orientação do Procon é de que as notas e recibos sejam guardados”, frisou Costa.

Da mesma forma, a mercadoria só pode ser devolvida dentro do prazo de sete dias, contados a partir do recebimento. Nesse caso, o fornecedor é obrigado a fazer a restituição do valor. O consumidor deve ficar atento aos prazos de entrega, porém essa modalidade só é válida para compras realizadas virtualmente, ou seja, pela internet, telefone ou catálogo.

Em caso de vícios aparentes e de fácil constatação, o CDC prevê um prazo de 30 dias para reclamação de produtos não duráveis (produtos de higiene e perfumaria, por exemplo) e de 90 dias para produtos duráveis (eletrônicos, telefones celulares, e outros).

Se depois do prazo o produto não for trocado e o consumidor não conseguir um acordo amigável com o lojista, deve procurar o Procon. Essa regra se aplica para compras realizadas no próprio estabelecimento ou pela internet.

Para quem pretende presentear crianças com brinquedos nas festas de Natal, a orientação é para que o produto seja testado na presença do cliente. Para que o consumidor possa reclamar de qualquer problema em um produto ou serviço, é necessário que tenha sempre a nota fiscal ou a cópia do contrato.

INTERNET

Quem optar por fazer as compras de Natal via internet precisa ficar atento. Entre as queixas mais comuns estão fraudes, golpes, uso indevido dos dados pessoais e demora na entrega do produto. Nas compras pela internet é importante verificar a avaliação feita por outros compradores e na hora da confirmação do pagamento conferir se o preço registrado é idêntico ao anunciado.

Para definir o site de compras, é importante que o consumidor busque referências sobre o site em questão. A escolha criteriosa do fornecedor pode ser decisiva para garantir que as expectativas sejam atendidas.

Todo produto durável tem uma garantia de 90 dias, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor. É a chamada “garantia legal”. O fornecedor ainda pode dar outra garantia com o prazo e condições que ele determinar: essa é uma “garantia contratual”. Existe, ainda, a “garantia estendida”, que de fato não é uma “garantia”, mas sim um seguro.

Mesmo tomando todos os cuidados, se o consumidor tiver algum problema decorrente de uma relação de consumo e não conseguir resolver deve buscar o auxílio do Procon, ou unidade do órgão de defesa do consumidor mais próxima, para denunciar abusos ou obter

mais informações nos seguintes horários, endereços e telefones:

Procon Regional Porto Velho – Av. Sete de Setembro, 830 – 2º Piso – Centro – (69) 3216 5930/1026 – das 7h30 às 18h

Procon Regional Ariquemes – Avenida Tancredo Neves, 3960 – Setor Institucional – (69) 3536 1128- das 7h30 às 13h30

Procon Regional de Ji-Paraná – Rua Martins Costa, 249 – Shopping Cidadão Vila Jotão – (69) 3423 8833 – das 7h30 às 18h

Procon Regional de Rolim de Moura – Avenida 25 de Agosto, 5115 – Shopping Cidadão Centro – (69) 3442 9016- das 7h30 às 18h

Procon Regional de Vilhena – Avenida CelsoMazutti, 5147 – (69) 3322 4941 – Jardim Eldorado – das 7h30 às 18h.

Fonte: Secom - Governo de Rondônia

Notícias RO