



Dezembro é sinônimo de lojas cheias, filas nos caixas, pacotes coloridos e muita correria atrás do melhor presente. Muitas vezes a pressa e a tentação de gastar o 13º neste período pode trazer prejuízos ao consumidor. Para evitá-los, o Procon São Carlos, órgão vinculado à Secretaria Municipal de Governo, dá algumas dicas sobre os seus direitos.

Pesquisar preços atrelados a qualidade e evitar compras por impulso devem ser o ponto de partida para este momento; para evitar frustrações com presentes não entregues na data, é aconselhável fugir das compras de última hora; a aceitação de cheques é uma liberalidade dos estabelecimentos, porém esta restrição deverá ser informada de maneira clara, precisa e principalmente ostensiva, com cartazes em local de fácil visualização; a aceitação de cartões também é uma liberalidade dos lojistas. Mas, ao aceitar esta forma de pagamento não poderá impor limite mínimo.

O Procon ressalta, ainda, que no caso do fornecedor aceitar vários meios de pagamento (cheque, cartão de crédito, cartão de débito, dinheiro, etc.), ele poderá conceder descontos de acordo com a forma pela qual recebe o pagamento. Porém as informações relativas aos preços diferenciados devem ser facilmente perceptíveis, sem a necessidade por parte do consumidor de qualquer esforço para compreender de que os vários preços dos produtos ou serviços expostos são decorrentes de eventuais descontos oferecidos, conforme o prazo ou o meio de pagamento disponível e aceito pelo fornecedor.

Já 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.

Quanto à troca dos presentes, Juliana Cortes, diretora do Procon-São Carlos alerta que os estabelecimentos podem praticar diferentes políticas de troca. “Lojas físicas não são obrigadas a efetuar trocas por causa do tamanho do produto ou porque o presenteado não gostou. Quando a compra for efetuada fora do estabelecimento comercial (internet ou telefone, por exemplo), o consumidor pode exercer o direito de arrependimento, independente do motivo. O prazo para isso é de sete dias, contados a partir da data da compra ou do recebimento do produto”.

Se a opção for as compras pela internet, não deixe de conferir as dicas do Procon-SP em seu Guia de Comércio Eletrônico e, também, de consultar a lista de sites que devem ser evitados, pois tiveram reclamações de consumidores registrada no Procon-SP, foram notificados, não responderam ou não foram encontrados.

O local da compra é um fator determinante. Lojas estabelecidas no comércio garantem mais segurança, e fornecem nota fiscal, uma forma que o cidadão tem para exercer seus direitos em caso de problemas com a mercadoria. Portanto, evite comprar produtos de procedência duvidosa.

No caso de problemas com o produto, o Código de Defesa do Consumidor estabelece prazo de 30 dias para reclamações sobre vícios aparentes ou de fácil constatação no caso de produtos não duráveis e de 90 dias para itens duráveis, contados a partir da constatação do problema. Produtos importados adquiridos no Brasil em estabelecimentos devidamente legalizados seguem as mesmas regras dos nacionais.

No caso de mercadorias que necessitem ser entregues em domicílio, solicite que o prazo de entrega seja registrado na nota fiscal ou recibo. No Estado de São Paulo, a Lei 13.747/2009, conhecida como “Lei da Entrega”, estabelece que as empresas devem dar ao consumidor a opção do agendamento de data e turno para a entrega de produto ou a realização de serviço ao consumidor.

A diretora do Procon-São Carlos, Juliana Cortes, lembra, também que seja qual for a escolha, a nota fiscal deve ser exigida. “Ela é um documento importante no caso de eventual utilização da garantia”.

Qualquer dúvida ou para registrar denúncia, o consumidor deve entrar em contato com o Procon-São Carlos pelo telefone (16) 3419-4510 ou pessoalmente na Rua Rui Barbosa, nº 1.190, no centro.

(13/12/19)