

PROCON

**COORDENADORIA DE PROTEÇÃO
E DEFESA DO CONSUMIDOR**

**SISTEMA NACIONAL DE DEFESA
DO CONSUMIDOR**



Município
de Sorriso

Rua Mato Grosso, 2.458 - centro,
Sorriso/MT - CEP 78.890-000
Fones: (66) 3907-8014 / 8015 / 8016 / 8017
Anexo Ao Ganha Tempo de Sorriso-MT

ORIENTAÇÕES PARA AQUISIÇÕES DE INÍCIO DE ANO

Após as festas de fim de ano, muitas lojas e redes de supermercados costumam oferecer promoções com as sobras de seus estoques, os chamados saldões e liquidações. Para quem pretende aproveitar essas oportunidades, o Dr. Robson Moura – Dirigente do Procon de Sorriso, recomenda alguns cuidados.

Essas recomendações, explica o advogado e especialista em proteção e defesa do consumidor do PROCON, valem para compras realizadas em quaisquer períodos do ano. Elas têm por base princípios de boa-fé e o Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei federal nº 8.078/1990.

A primeira orientação é, antes de comprar, verificar com o vendedor se a loja aceita troca. Em caso afirmativo, esse critério, que é uma 'liberalidade' do lojista, passa a ser um direito do consumidor. No entanto, o comerciante precisa informar o prazo permitido para a troca (geralmente 30 dias) e demais normas para a substituição do item original e sem defeito por outro de cor, tamanho ou modelo diferente, entre outras situações.

Devolução – A eventual troca de mercadorias deve ser expressa na nota fiscal, etiqueta, embalagem ou cartão da loja, etc. Dr. Robson explica que se o lojista não tiver o item pretendido em estoque e se todas as possibilidades de troca tiverem sido esgotadas, ele é obrigado a devolver o total pago. "Também ressarcirá os valores relativos a serviços adicionais incluídos como, por exemplo, o da garantia estendida cuja contratação também não pode ser vinculada à concessão de descontos, prática considerada abusiva", esclarece.

Quando o produto apresenta algum defeito não informado, como uma tela de celular riscada, o lojista tem prazo de até 30 dias para fazer o reparo. Se o problema não for solucionado, o produto pode ser substituído por outro novo igual e, se necessário, pode ocorrer restituição dos valores pagos. Entretanto, o consumidor precisa preservar o número de protocolo (se houver) e ter comprovantes do dia, horário e o nome do atendente que recebeu a solicitação.

Frete – Problemas na entrega de mercadorias também podem ser foco da má prestação de serviço, na avaliação do Dr. Robson, é considerada prática abusiva a cobrança de valores adicionais para entregar uma mercadoria em hora ou data determinada bem como o não cumprimento do prazo anunciado em sites, como por exemplo. Em caso de dúvida, a recomendação é sempre guardar comprovantes de anúncios, propagandas e cupons fiscais.

On-line – O artigo 49 do CDC prevê o chamado direito de arrependimento de compra ou de contratação de serviços. A medida dá prazo de sete dias corridos para o consumidor receber seu dinheiro de volta e cancelar, sem apresentar justificativa, qualquer compra realizada on-line, por telefone, catálogo ou venda domiciliar, isto é, qualquer aquisição realizada fora do estabelecimento comercial.

Essa possibilidade, explica Renata, é decorrente do fato de o cliente não ter tido contato prévio com o produto ou serviço. A lista de itens contemplada inclui assinatura de jornal, de revista, contratação de seguro, plano de saúde, etc.

Sorriso, 09 de janeiro de 2020.