

DICAS

@procon_municipalpalmas

BLACK FRIDAY



PROCON
MUNICIPAL DE PALMAS

Simm Lya, é o momento de aproveitar as promoções! Mas vamos tomar cuidado com os golpes e publicidade enganosa.

Essa semana tem Black Friday Ana!



CARTILHA 2021

BLACK FRIDAY

É preciso ficar atento a possíveis publicidades enganosas, golpes e fraudes.

O Procon Municipal de Palmas preparou uma Cartilha com algumas dicas para os Consumidores que pretendem aproveitar a Black Friday.

Então, vamos ficar atentos as dicas do Procon!



COMPRAS ONLINE

Em relação às compras realizadas online, sempre é importante verificar se o site é seguro! É importante manter o seu computador ou dispositivo móvel de acesso à internet protegido com senhas, antivírus firewall atualizados, além de usar uma rede Wi-Fi segura.

Vamos para dicas importante antes de realizar a compras nos sites:

- Verificar o nome comercial e o número do CNPJ da empresa no site da RECEITA FEDERAL.
- Conferir a reputação da loja em sites especializados, como por exemplo o "RECLAME AQUI " e "CONSUMIDOR.GOV".
- Dê preferência a digitar o endereço eletrônico da empresa ou instituição para obter um boleto ou segunda via para pagamento, evite direcionamentos na busca pela internet.
- Ao pagar um boleto, verifique se o código de barras começa pelo número do seu banco.
- **IMPORTANTE** , antes de comprar por aplicativo de troca de mensagens instantâneas como o WhatsApp, veja se o número pertence à empresa.
- Sites com preços muito abaixo do mercado, precisam de atenção! Desconfie desse tipo de propaganda.
- Guarde todos os e-mails de confirmação do pedido, pagamento e qualquer outra comunicação que receber da loja.

#IMPORTANTE

Caso você queira utilizar o cartão de crédito, dê preferência para o uso do **CARTÃO VIRTUAL**.

Os dados do cartão virtual são temporários, gerados pelos aplicativos dos bancos, sendo válido para uma única compra na internet. Por isso, o cartão virtual as compras ficam ainda mais seguras.

ATENÇÃO AOS PREÇOS



O grande destaque da Black Friday são nada mais nada menos do que os preços baixos, e é por causa desses preços mais em conta que os consumidores estão em busca e aguardam a grande data.

Vamos entender direitinho como os preços devem ser informados ao consumidor com base no Código de Defesa do Consumidor

O PREÇO DOS PRODUTOS DEVERÁ...

- Ser expresso em moeda nacional
- Ser exibido no seu total à vista. Se houver financiamento ou parcelamento, devem ser informados ainda:
 - o custo total a ser pago
 - a quantidade, a duração e o valor das prestações
 - os juros e os eventuais acréscimos e os encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.
- Ficar sempre visível enquanto o estabelecimento estiver aberto ao público
- Ter a etiqueta afixada diretamente no produto, com sua face principal voltada ao consumidor, com a finalidade de garantir a rápida visualização



PRÁTICAS QUE DESRESPEITAM O DIREITO BÁSICO DOS CONSUMIDORES

- Art. 9º, inciso I do Decreto nº 5.903, de 20/09/2006 - Utilizar letras em tamanho ou na posição que dificulte o entendimento da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor;
- Art. 9º, inciso III do Decreto nº 5.903, de 20/09/2006 - Etiquetas com letras e números apagados, rasurados ou borrados;
- Art. 9º, inciso IV do Decreto nº 5.903, de 20/09/2006 - Informar apenas o valor da parcela, obrigando o consumidor a fazer o cálculo do valor total;
- Art. 9º, inciso VI do Decreto nº 5.903, de 20/09/2006 -Indicação de referência (código) que deixe o consumidor em dúvida no momento da consulta;
- Art. 9º, inciso VII do Decreto nº 5.903, de 20/09/2006 -Apresentar preços distintos para o mesmo produto.

PRAZO DE GARANTIA

Há pelo menos três modalidades de garantia que asseguram a qualidade, eficiência e durabilidade do produto: a legal, a contratual e a estendida.



A garantia legal é estabelecida pelo CDC no Art. 26 , e independe de previsão em contrato. Assim, você tem 30 dias para reclamar de problemas com o produto se ele não for durável, por exemplo, um alimento, ou 90 dias se for durável, por exemplo, uma televisão.

A garantia contratual é a que o fornecedor oferece a seu produto por sua vontade, portanto, ela não é obrigatória. O Código de Defesa do Consumidor no Art. 50º, dispõe que a garantia contratual é complementar à legal.



Já a garantia estendida é contratada a parte. Normalmente, é oferecida por uma outra empresa, que não tem relação com o fabricante e se trata de um seguro.

A compra do produto não pode ser condicionada à contratação de "garantia estendida", pois isso é venda casada, proibida pelo art. 39, I do CDC. Quando ela for oferecida, todas as informações sobre preço, vigência, cobertura e outras características desse serviço devem ser informadas.

#IMPORTANTE

CUIDADO, nesse momento de ofertas, muitas lojas embutem o valor dessa garantia no produto, então é muito importante estar atento para não cair em armadilhas e denunciar ao Procon Municipal de Palmas.



COMPRA DE PEÇA DE MOSTRUÁRIO

A venda de peças de mostruários - produtos que ficam expostos nas lojas e, geralmente, são vendidas em promoções por um preço mais em conta. Caso a loja tenha reduzido o preço do produto com vício de qualidade (popularmente chamado de defeito), ela deve informar claramente o motivo de baixar o preço e indicá-lo na nota da compra, dessa forma o consumidor não tem o direito de reclamar daquele problema. Porém, se o defeito não for o motivo da liquidação, ou não for aparente e surgir só depois de um tempo, você terá o prazo da garantia legal para exigir uma das alternativas previstas no CDC, dependendo do caso.

#IMPORTANTE

Despesas com a devolução do produto devem ser custeadas pelo comerciante!

SOBRE AS ENTREGAS

Embora o CDC não determine um prazo máximo para a entrega de mercadorias, a lei estabelece o direito à informação. Ou seja, a loja virtual é obrigada a informar a previsão de entrega do item. Quando o lojista descumprir com o prazo que ele mesmo determinou, os consumidores devem acionar a empresa, por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).



De acordo com o artigo 35 do CDC: exigir a entrega imediata do produto, aceitar a entrega de outro produto equivalente ou cancelar o pedido e receber o dinheiro de volta, incluindo o valor do frete. Lembre-se de sempre anotar o número do protocolo de atendimento para monitorar as comunicações com a loja e, se necessário, prestar queixas ao Procon Municipal de Palmas.



RECLAMAÇÕES

É sempre bom lembrar que as compras realizadas no período da BLACK FRIDAY não deixam de seguir as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Em casos que não houver o cumprimento da oferta, cabe o consumidor realizar uma RECLAMAÇÃO no Procon Municipal de Palmas. Se verificar alguma irregularidade, o consumidor poderá realizar denúncia!

atendimentoprocon@palmas.to.gov.br

Telefones:
(63) 99282-9640

Documentação necessária para registrar a ocorrência:

Documentos pessoais: carteira de identidade, CPF, comprovante de endereço atualizado, nota fiscal, ordem de serviço, protocolo, que comprovem a relação de consumo para o e-mail: cartorioprocon@palmas.to.gov.br.

