

Como Reclamar?

Quanto mais informações relevantes forem dadas pelo consumidor sobre sua reclamação, mais rápido serão os procedimentos para solucioná-la e maiores serão as chances de se obter sucesso no seu pedido.

Procure ser objetivo e claro na hora de relatar o problema.

Se optar por fazer uma reclamação aos órgãos de defesa do consumidor, procure seguir essas regras:

- 1** Não esqueça de fornecer números e nota fiscal (no caso de compra), além de detalhes da compra, como data da aquisição, data da entrega, valor pago e especificações do produto.
- 2** Forneça os detalhes da empresa, como CNPJ, endereço completo e telefone.
- 3** Ao reclamar, seja claro no que quer. Muitos consumidores não informam se desejam o reparo ou a troca do produto; o cancelamento da compra ou da entrega; a restituição do valor pago ou até mesmo se ele quer apenas receber esclarecimentos.

Código de Defesa do Consumidor

Conhecida como Código de Defesa do Consumidor Conhecendo seus direitos e sabendo como reclamar, você tem mais chances de resolver seus problemas de consumo. O Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei 8.078/90) é seu aliado nesta luta.



www.rio.rj.gov.br/web/proconcarioca



www.rio.rj.gov.br/web/proconcarioca



FIQUE ATENTO ÀS DICAS DO PROCON CARIOCA PARA O DIA DOS PAIS



O **PROCON CARIOCA**, da Prefeitura do Rio, recomenda que todo o material publicitário (propaganda) e o regulamento das promoções devam ser lidos com atenção e guardados. Caso haja o descumprimento de oferta, registre sua reclamação pela Central 1746 ou www.1746.rio.gov.br.

- Produto exposto em vitrine deve informar o preço total à vista e a prazo, contendo, inclusive, o número de parcelas, bem como as condições de pagamento;
- Pagamentos efetuados com cartão de crédito à vista não podem sofrer alteração no preço;
- O comerciante não pode exigir um valor mínimo para a utilização de cartão de crédito ou débito;
- O Lojista que ainda aceita cheque não pode exigir data do início da abertura da conta corrente para aceitar esta forma de pagamento (conta com prazo inferior a seis meses ou um ano etc.);
- Produtos eletrônicos devem ser testados no local da compra. Neste período é comum que surjam promoções para compra de smartphones e tablets. Antes de adquirir qualquer aparelho vinculado a uma operadora, conheça e entenda também todas as condições da contratação;
- Na compra de produtos em promoção, o consumidor também tem seus direitos garantidos;
- Os produtos devem estar lacrados em sua embalagem original, contendo a relação da rede de assistência técnica, manual de instrução e termo de garantia;
- Lembre-se que o consumidor pode desistir da compra realizada pela internet, telefone e catálogo em até 07 (sete) dias, contados do recebimento do produto, ficando garantido ainda o seu direito de receber a devolução dos valores já pagos. O pedido de cancelamento da compra deve ser feito por escrito ou pelo próprio endereço eletrônico da loja virtual;

- Se o produto não apresentar vício, ou seja, não se apresentar inadequado ao fim a que se destina, o lojista não é obrigado a efetuar a troca, dependendo sempre da política de troca de cada estabelecimento.
- O prazo para reclamar de produtos com vício é de 30 dias para produtos não duráveis (alimentos, roupas, etc.) e 90 dias para produtos duráveis (eletrodomésticos, brinquedos, livros, carros, por exemplo). A assistência técnica deverá ser finalizada em até 30 dias;
- Produtos importados adquiridos no Brasil seguem as mesmas regras dos nacionais;
- Não esqueça de exigir e guardar a nota fiscal. Ela é a garantia de seus direitos de consumidor!



E para os pais que forem aos **JOGOS OLÍMPICOS** com seus filhos, segue a lista de alimentos e utensílios permitidos nas instalações:

1. Serão admitidos, para consumo pessoal, não apenas biscoitos, barrinhas de cereal e alimentação de bebês, como também sanduíches, frutas e outros alimentos, desde que estejam em embalagem plástica - original e lacrada pelo fornecedor;
2. A quantidade deverá sempre ser compatível com o consumo pessoal;
3. Recipientes de vidro ou latas não são permitidos;
4. Deve-se ter atenção com as frutas, que poderão entrar em embalagens plásticas lacradas pelo fornecedor, mas não em embalagens que não são totalmente vedadas e podem "abrir e fechar";
6. Não serão permitidos também alimentos cuja vedação seja feita unicamente com papel filme.
7. Serão admitidos alimentos e bebidas especiais ou preparados em casa apenas para pessoas com necessidades médicas, com receita contendo CRM do médico emissor;
8. Será permitida a entrada de garrafas de plástico vazias e sem indicação de marca. As garrafas poderão ter tampa e serão admitidos também squeezes e copos especiais apropriados para crianças, os quais poderão ser enchidos em bebedouros no local;
9. Serão admitidas até cinco embalagens de produtos de higiene e cuidados pessoais, como repelentes, protetores e bloqueadores solar, na embalagem original, com volume limite de 200ml cada, totalizando a quantidade máxima de 1 litro.
10. Serão permitidos guarda-chuvas de tamanho pequeno, dobrável, sem indicação de marca e que não tenham extremidades pontiagudas;
11. Serão permitidos carrinhos de bebê, mas não poderão adentrar no interior dos estádios ou em locais reservados pela administração do evento (áreas de atletas e locais operacionais), devendo ser deixados nos locais indicados pela organização;
13. Serão admitidos medicamentos e equipamentos médicos para uso pessoal, em quantidades razoáveis. A receita médica contendo CRM do médico emissor deverá ser apresentada sempre que o medicamento for de uso controlado;