

O **Procon Carioca** recebe reclamações de problemas de consumo pelo telefone 1746, no site ou pelo aplicativo disponível no endereço <http://abre.ai/aplicativoproconcarioca>.



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

LIGUE
1746
CENTRAL DE ATENDIMENTO
www.1746.rio.gov.br



facebook.com/proconcarioca



twitter.com/proconcarioca



40
5
RIO
450



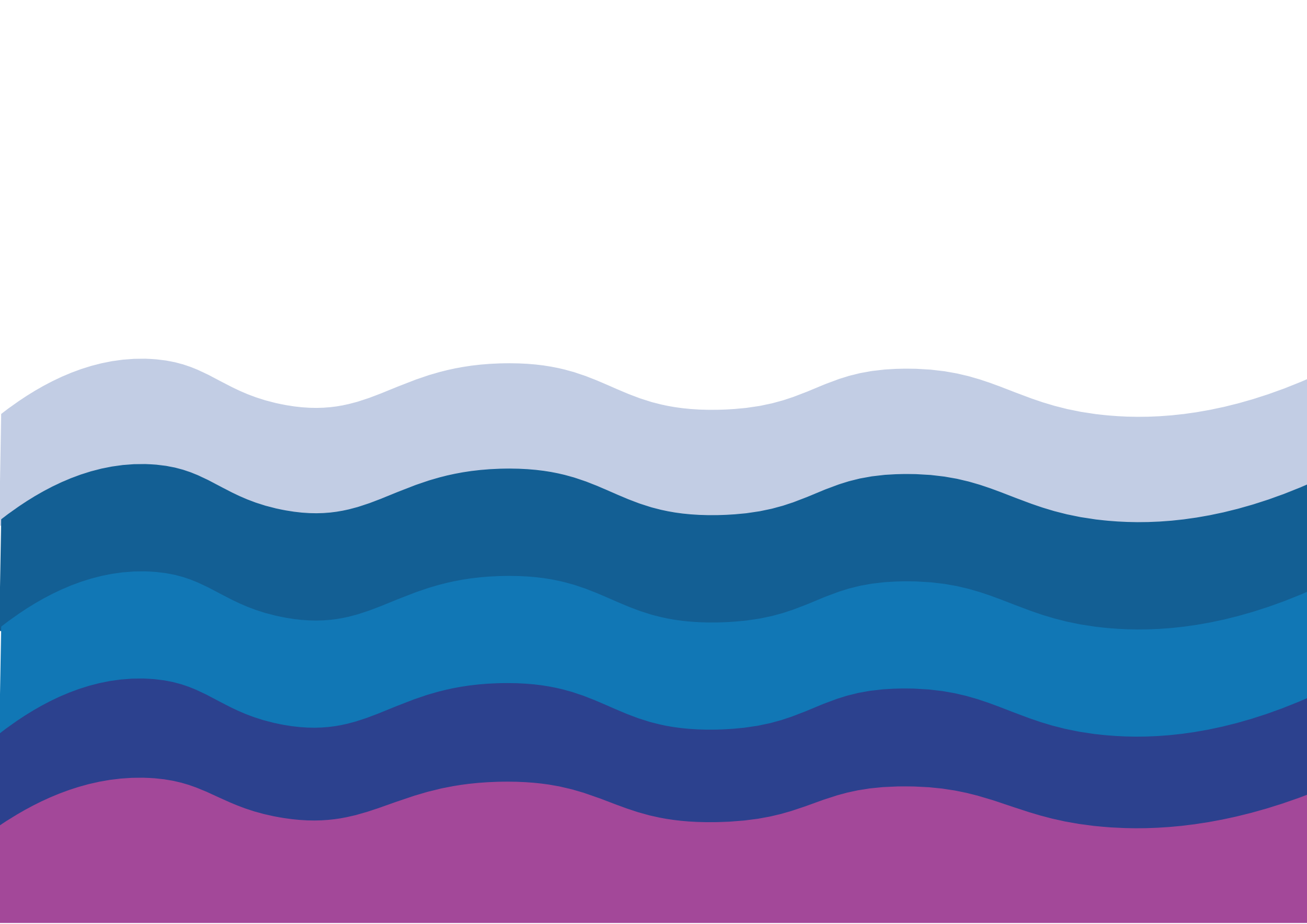
consumidor,
na hora de comprar
seu presente para o
DIA DAS MÃES,
confira seus direitos.



**PROCON
CARIOCA**



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



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 de pedido 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



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

A Lei 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC) fala das regras a serem seguidas nas relações entre fornecedores e consumidores. Conhecendo seus direitos e sabendo onde reclamar, você tem mais chances de resolver seus problemas de consumo.

Conheça os prazos para a reclamação de produtos com defeito:

Bens duráveis

Prazo para reclamação é de 90 dias.
Ex.: eletrodomésticos, carros.

Bens não duráveis

Prazo para reclamação é de 30 dias.
Ex.: alimentos, roupas.

Direito de arrependimento

Caso a compra tenha sido realizada pela internet ou por telefone, o consumidor tem até 7 dias, após a entrega do produto, para desistir.

Dar nota fiscal no momento da entrega do produto

Se o produto for entregue em casa, a nota deve acompanhar a mercadoria, assim como a garantia.



Na hora de fazer uma compra, você quer escolher a forma de pagamento que seja melhor para o seu orçamento. O comerciante pode adotar algumas práticas, mas ele deve respeitar o Código de Defesa do Consumidor e deixar as informações à vista do público.



O que o comércio **PODE** e o que **NÃO PODE** fazer.

Não aceitar cheque?

SIM

O comerciante pode não aceitar cheque. Mas a informação deve estar em local visível para que o consumidor seja informado, antes de fazer a compra.

Recusar cartão?

SIM

O comerciante pode sim, não aceitar o pagamento em cartão, mas é necessário informar ao consumidor, antes de iniciar as compras.

Fixar preço mínimo para pagamento com cartão de crédito?

NÃO

Se o comércio aceita cartão, a loja é obrigada a receber, seja o valor que for. Restringir a compra fere o artigo 39, inciso IX, do Código de Defesa do Consumidor e ainda pode caracterizar “venda casada” ao obrigar o consumidor a comprar outro produto para chegar ao “limite” imposto pelo comerciante.

Restringir o período de troca de mercadoria?

SIM

Sim, desde que a informação esteja visível ao consumidor. Por isso, é sempre importante conhecer a política de troca da loja.

Expor os produtos na vitrine sem os preços?

NÃO

O produto exposto na vitrine da loja deve informar não só o preço à vista, com o também a prazo, além do valor total da compra, para facilitar a escolha da forma de pagamento.

Expor os produtos só em código de barras?

SIM

Desde que o comerciante ofereça uma máquina de leitura ótica em local de fácil acesso.

Preço diferente na venda à vista ou no cartão de crédito?

NÃO

Vender produtos com preços diferentes nas compras com cartão de crédito, de débito e dinheiro é proibido pela Portaria 118/94, do Ministério da Fazenda, que considera a compra com cartão como pagamento à vista. Caso a loja imponha um preço maior, denuncie ao Procon Carioca.

Limitar a troca só para produto com defeito?

SIM

A troca não é obrigatória. O consumidor deve estar atento à política de troca de cada empresa. O lojista costuma aceitar a troca, apenas para manter o seu cliente. Mas, por lei, ele só é obrigado a trocar produtos com defeito.

