

Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes
Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor

- Recomenda-se que todo o material publicitário e o regulamento das promoções devem ser lidos e guardados. A oferta vincula o fornecedor.
- Artigos expostos em vitrines devem ter o preço à vista e o Custo Efetivo Total (CET) dos produtos afixados, bem como as condições de pagamento.
- Lojistas não podem impor tempo mínimo de abertura de conta corrente para aceitar pagamentos com cheques.
- Não pode haver diferença de preço para o pagamento no cartão de crédito rotativo e no débito, pois são considerados modalidades de pagamento à vista, bem como não pode haver imposição de limite mínimo para pagamento com cartão.
- Compras feitas fora do estabelecimento comercial (telefone, internet, caixa postal, catálogo) podem ser canceladas dentro do prazo de sete dias, contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto, e o consumidor tem direito à devolução dos valores já pagos, inclusive o frete. O pedido de cancelamento da compra deve ser feito por escrito.
- No caso de compra de produtos eletroeletrônicos, o consumidor deve solicitar, sempre que possível, que o produto seja testado na sua presença antes que efetue o pagamento na loja. O produto deve vir acompanhado do manual de instruções, de instalação e uso do produto em linguagem clara e em português. Caso o fabricante ofereça garantia, o termo ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste, bem como a forma, o prazo e o lugar em que deve ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor. Algumas lojas fazem, nos primeiros dias da compra, a troca do produto que apresente vícios sem a necessidade do laudo da assistência técnica. Este procedimento é uma liberalidade da empresa, portanto exija que esta oferta seja feita por escrito.
- Ao escolher comprar peças de vestuário ou calçados, o importante é verificar a possibilidade de troca de tamanho, cor e modelo, pois caso o produto não tenha defeito, a loja não é obrigada a trocar. Se houver comprometimento de troca, este deverá ser por escrito.
- Para cosméticos e perfumes verifique o rótulo, a data de validade, a composição (caso a pessoa presenteada apresente quadro alérgico), os cuidados no manuseio e armazenamento e o nome, endereço e CNPJ do fabricante/importador. Para

cosméticos é preciso verificar se há o número de registro do Ministério da Saúde. Produtos importados devem trazer estas informações traduzidas para a Língua Portuguesa.

- Para efetuar reclamação de vício do produto, o prazo é de 30 dias para produtos não duráveis e de 90 dias para produtos duráveis.
- Quanto aos restaurantes e casas noturnas, a cobrança da taxa de serviço (ou gorjeta) é opção do consumidor. A informação referente à taxa de serviço deve ser prestada no cardápio e na nota fiscal de forma clara e precisa, inclusive, discriminando o valor cobrado e a orientação sobre a cobrança ser opcional. Com relação à cobrança do couvert artístico, há permissão para praticá-la, desde que haja a informação prévia, quando houver música ao vivo ou outra manifestação artística no local. O horário de início do show também deve ser informado. A cobrança de consumação mínima é ilegal, não podendo ser efetuada.
- Conforme o Código de Defesa do Consumidor, é proibido ao fornecedor impor limites quantitativos de consumo aos seus clientes. Outra cobrança considerada abusiva é a multa pela perda da comanda. Entende-se que a obrigação de registrar e controlar todos os itens consumidos é do estabelecimento e, portanto, esta responsabilidade não deve ser transferida para o consumidor. Desta forma, se o cliente perder a comanda, não pode ser penalizado com o pagamento da multa.