

Presente para o

Dia dos Pais



**PROCON
Campinas**

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS
Departamento de Proteção ao Consumidor

ORIENTAÇÕES DO PROCON DE CAMPINAS:

DICAS DE PRESENTE:

CLÁSSICO:

Produtos como avental, filmadora, jogos, livros, cd's, vinhos, cervejas importadas, roupas (gravata, cinto, sapatos, etc), perfumes e porta-retrato fazem parte da seleção, para o pai que está presente em todos os momentos.

ESPORTISTA:

Dê preferência aos produtos como boné, *squeeze*, máquina fotográfica à prova d'água, mascotes de futebol, camisetas de time, bolas, bicicletas, acessório para pesca e esteiras, entre outros nesse segmento.



MODERNO:

Escolha relógio, GPS, pen-drive, caixa de som, acessórios de veículos e outros aparatos tecnológicos como ótimas opções.

JOVEM:

Inove pensando em presentear seu pai jovem com um passeio de helicóptero ou balão, vídeo game, cd player, camiseta, sapatênis, carrinhos e helicópteros/aviões de controle remoto, dentre outros.

SEPARADO:

Caixa de jogos, cafeteira, cooler, grill e coqueteleira fazem parte da seleção, afinal, ele precisa de uma forcinha para montar seu novo lar.

FESTEIRO:

Com certeza, o pai festeiro é muito fácil de agradar com um Kit de churrasco, bebidas importadas, churrasqueira, kit caipirinha, grill, vinhos, cervejas, cooler, cervejeiras e chopeiras.

WORKHOLIC:

Para os pais viciados em trabalhar, não deixe de presenteá-lo com bloco de anotações, bandeja para laptop, capa para tablet, porta canetas, agendas, notebook, tablet, calculadoras, entre outros tantos itens que compõem um bom escritório.

CULTO:

Livros, relógios, quadros, DVD de jazz, blues, música clássica, instrumento musical, máquinas fotográficas, são boas dicas. Entretanto, tenha certeza de conhecer muito bem o gosto intelectual de seu pai, pois esses itens são bastante pessoais.

RELIGIOSO:

Bíblia, gravata, CD e DVD religioso, terno e livros religiosos.

Atenção: Se for alguém sério e tímido evite presentes extravagantes e chamativos, mas, se for alguém muito extrovertido e comunicativo evite os presentes sóbrios demais.

CESTAS:

Optando por presentear seu pai com uma cesta de café da manhã, não se esqueça de verificar se todos os itens oferecidos na propaganda, ou oferta, realmente constam da cesta. Importantíssimo observar a data de validade dos produtos e se as embalagens estão preservadas.

A indicação dos preços deve ser em moeda corrente, afixados sempre junto de cada espécie exposta, para que o consumidor tenha imediata identificação da informação que procura. Nos supermercados, muitas vezes esses preços são informados através de código de barra e visualizados na leitura do visor ótico.

CERVEJAS IMPORTADAS:

Outra excelente dica de presente para os pais apreciadores de bebidas são as cervejas importadas ou artesanais.

O mercado de cervejas especiais tem crescido muito no Brasil nos últimos anos e com a variedade de estilos disponíveis para consumo, tanto de cervejas importadas como artesanais, é possível encontrar cervejas de boa qualidade e preço justo.

Se você conhece pouco sobre cerveja, mas escolheu presentear seu pai com esse item, procure se informar quais as melhores opções, afinal há uma infinidade delas no mercado. Pesquise na internet dicas de harmonização de cervejas e alimentos e teste o que for possível.

Outra dica é procurar os especialistas que algumas redes de supermercados, importadoras ou empórios dispõem. Dar cervejas diferentes de presente é muito pessoal e requer grande conhecimento da pessoa a ser presenteada.



CHOCOLATES:

Os chocolates também fazem parte do rol dos presentes bem aceitos. Procure saber a preferência do seu pai, antes de presenteá-lo, porque, assim como os vinhos e cervejas, os chocolates variam muito de sabor e, principalmente, de preço.

Não se esqueça de verificar a validade do produto a ser adquirido e as orientações do armazenamento, antes e depois de aberto.

Na exposição dos chocolates para a venda, verifique a afixação de preços. Esta informação deve ser clara e ostensiva, sem demandar esforço do consumidor para a sua identificação.

PRODUTOS ESPORTIVOS

O esporte está presente de maneira intensa na vida de todos os brasileiros. Futebol, vôlei, basquete, natação e automobilismo são algumas das diversas modalidades que apaixonam os corações de crianças a adultos, mas, sem dúvida o futebol é a maior delas. Essa paixão brasileira pelo futebol faz dos acessórios esportivos excelentes presentes.

Para os pais fanáticos por esportes, dê atenção aos pequenos presentes que podem ser encontrar em lojas especializadas em produtos esportivos, ou lojas temáticas de clubes.

As dicas vão desde camisas de times, a chaveiros, mascote dos times, até livros e CDs com as histórias mais incríveis do futebol mundial.

Outra boa dica são os aparelhos para praticar esportes, à venda em lojas virtuais e lojas especializadas.



FERRAMENTAS:

Se seu pai adora consertar as coisas em casa, não deixe de considerar as ferramentas, como ótima opção de presente.

Vamos às dicas: furadeiras, esmeril, máquinas de cortar pisos/vidros, alicates, serrotes, kit de chaves, ferramentas para jardins, ferramentas para construção, ferramentas elétricas, portáteis e estacionárias são algumas das variações de presentes bem aceitas pelos pais.

REGRAS GERAIS DE CONTRATAÇÃO/AQUISIÇÃO DE PRODUTOS

- Estabeleça um limite para gastar com presentes, assim você não extrapola o orçamento doméstico;
- **Atenção:** Compras apressadas podem trazer surpresas posteriores quanto aos preços, formas de pagamento e vícios de qualidade (defeitos) dos produtos e serviços adquiridos;
- Verifique se as embalagens dos produtos contêm todas as informações necessárias (preço, quantidade, características, validade, identificação do fabricante ou importador, recomendações de restrição quanto à saúde e segurança do consumidor etc);
- Exija a nota fiscal;
- Verifique a política de troca da loja. Peça por escrito o prazo eventualmente concedido pela loja para troca do produto por liberalidade;
- Guarde todo o material publicitário (jornais de oferta e panfletos, por exemplo);
- **Pesquise preço e as formas de pagamento:** taxas de juros, valor do frete, número de prestações, valor das prestações, preço total à vista e preço total com o financiamento;
- Se tiver problemas com algum fornecedor, procure os órgãos de defesa do consumidor de sua cidade;
- Guarde as imagens e e-mails publicitários. Toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio.;
- A informação sobre o preço do produto, características, prazo de entrega, formas de pagamento, despesas adicionais ou acessórias (de entrega ou seguros), validade, quantidade, composição e origem deve ser clara e precisa, de modo a facilitar a compreensão do consumidor e não induzi-lo em erro;

PÓS-COMPRA

- **DIREITO DE ARREPENDIMENTO – COMPRAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL**

Nos casos de compras pela internet, o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra, dentro dos 7 (sete) dias, contados da entrega do produto ou assinatura.



○ **CDC - Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990**

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

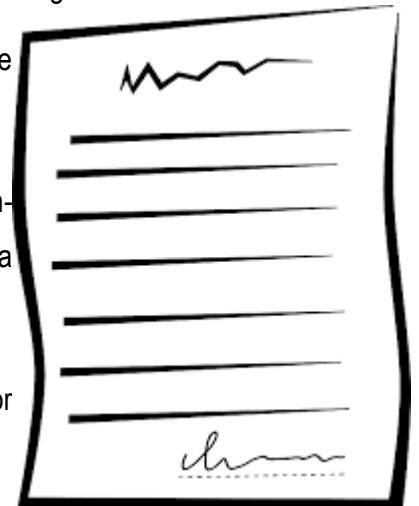
Para fazê-lo, o consumidor não precisa justificar a desistência, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento. Se tal pedido puder ser realizado pela internet, no site da empresa vendedora, o PROCON orienta a imprimir ou salvar o comprovante de que pediu o cancelamento dentro do prazo. Atenção: o fornecedor deverá fazer a devolução do valor total pago pelo produto, inclusive o valor de frete, se for o caso.

- **GARANTIA:** O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois tipos de garantia. São elas:

Garantia legal: produtos duráveis têm 90 dias de garantia e produtos não duráveis têm 30 dias (art. 26 incisos I e II do CDC).

Garantia contratual: aquela estipulada em contrato. Tal garantia pode abarcar ou não a legal, por isso, é importante ler o termo para compreender (art. 50 do CDC).

Garantia estendida: modalidade de seguro que o consumidor deve adquirir apenas se desejar.



Atenção: 90 dias não são três meses.

Antes de fazer uso de seus direitos do CDC, especialmente quanto à reparação dos produtos, é importante observar se a garantia está valendo.

O que deve conter no termo de garantia?

O termo deve conter o que está garantido (produto ou serviços); qual o prazo; o lugar em que deve ser exigido o cumprimento da garantia (reparo); deve ser acompanhado de manual de instruções ilustrado e em língua portuguesa e conter termos de fácil compreensão, para facilitar o entendimento do consumidor.

Deixar de entregar o termo de garantia devidamente preenchido é crime contra as relações de consumo (art. 74 do CDC).

- **POLÍTICA DE TROCA**

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes.

Entretanto, o estabelecimento PODE ofertar a troca do produto POR LIBERALIDADE, independentemente de vício, devendo cumprir a oferta e informar ao consumidor, por meio de cartaz, as condições da troca, e, em especial, o prazo para que o consumidor possa exercer esse direito.



PARA TER OS SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, LEMBRE-SE DE GUARDAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E DE MANTER A ETIQUETA NO PRODUTO.

- **PRODUTOS COM VÍCIOS**

Se adquirir um produto e ele apresentar vício (defeito), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça a troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial.

Portanto, se o produto apresentar vícios, procure uma assistência técnica do fabricante e leve o produto para reparo, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

Atenção: Exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

IMPORTANTE: Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados, seguem as mesmas regras dos produtos nacionais.

- **DESCUMPRIMENTO DE OFERTA**

Se o fornecedor descumprir a oferta do produto, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

- **INFORMAÇÃO DE PREÇO NOS PRODUTOS**

A informação de preços precisa ser bastante clara e ostensiva, de modo a não enganar ou deixar em dúvida o consumidor, e sem que seja exigido deste qualquer esforço para sua exata compreensão. Assim, na fixação do preço ao consumidor é necessário constar sempre:

*o **preço à vista**;

*o **preço a prazo ou parcelado**, se houver, sempre acompanhado do preço à vista, do número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos e o valor total a ser pago com o financiamento.

*na **oferta de desconto** também o valor do preço à vista deve ser informado.

***todas as informações sobre o preço devem ser indicadas da mesma forma, fonte, tamanho e letra de modo a não confundir o consumidor.**

- **COMPRAS À VISTA- DINHEIRO, CARTÃO E CHEQUE**

A cobrança de preços diferenciados para pagamento à vista em dinheiro, cartão e cheque é prática ABUSIVA, inclusive em promoções. Não poderá haver diferença de preços entre transações efetuadas em relação ao mesmo produto adquirido à vista.

Sendo assim, a limitação de valores para compra à vista tanto no cartão quanto no cheque é PRÁTICA ABUSIVA. Portanto o fornecedor não pode estabelecer um valor mínimo para aceitar compras no cartão ou em cheque quando esta for à vista.



PERGUNTAS E RESPOSTAS:



- **VESTUÁRIO:**

Comprei uma peça de vestuário e preciso trocar. O estabelecimento comercial é obrigado a trocar, mesmo não havendo defeitos?

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes.

Contudo, se o estabelecimento ofertar a troca do produto, deve cumprir a oferta, como também, tem o dever de informar ao consumidor, no ato da venda, sobre as condições da política de troca. Nunca aceite somente informações verbais sobre a “política de trocas”. Peça por escrito na nota fiscal, recibo ou encarte, inclusive com os prazo e condições.

IMPORTANTE: PARA TER SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, NÃO SE ESQUEÇA DE LEVAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E MANTENHA A ETIQUETA NO PRODUTO.

- **ELETRÔNICOS:**

Comprei um equipamento eletrônico, para presentear meu pai e o produto apresentou problema (defeito ou vício). Como fazer para trocar?

A troca, neste caso, não é imediata, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro da garantia, o fornecedor tem 30 (trinta) dias para realizar o conserto. Logo, o consumidor deve procurar a assistência técnica do fabricante e levar o produto para reparo. Se a assistência técnica for em outra cidade ou Estado, o fornecedor/comerciante deverá enviar o produto, para reparo, sem custo ao consumidor.

Importante: O consumidor deve exigir ordem de serviço, ou documento semelhante, para comprovar que deixou o produto para ser reparado, não deixando de observar a data de devolução com o equipamento consertado.

Se o produto não for consertado dentro dos 30 (trinta) dias, o consumidor pode exigir a substituição do produto por outro, ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda, o abatimento proporcional do preço. Observe, que neste caso a opção é do consumidor.

E se o produto, ao sair da assistência apresentar o mesmo vício? Nesta hipótese, o consumidor deverá levar o produto à assistência técnica novamente, solicitar a emissão de nova ordem de serviço e procurar os

órgãos de defesa do consumidor, para pleitear a substituição do produto por outro, ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

IMPORTANTE Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados seguem as mesmas regras dos nacionais.

Comprei produto em prestações e ele apresentou problemas. O que devo fazer?

Até que o defeito seja solucionado definitivamente, o PROCON de Campinas orienta o consumidor a continuar pagando as prestações, para evitar aborrecimentos junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa, etc).

Em sendo necessário **sustar cheques pré-datados**, o consumidor deverá fazer Boletim de Ocorrência e buscar a Justiça, para discutir o desacordo comercial e a devolução dos cheques.

- **PRAZOS DE ENTREGA:**

Comprei presente para o meu pai e o estabelecimento descumpriu o prazo de entrega. O que devo fazer?

Neste caso, o consumidor pode exigir uma dentre as seguintes opções: 1ª) o cumprimento forçado do pedido; 2ª) aceitar outro produto equivalente, sem ônus algum; 3ª) cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, com correção monetária e direito a **eventuais perdas e danos**. Especificamente neste caso, é necessário que o consumidor busque o Poder Judiciário.



Comprei presente para meu pai e o estabelecimento entregou outro diferente. O que posso fazer?

Aqui o consumidor tem direito a fazer uso das opções do artigo 35 do CDC, quais sejam: a) A entrega do produto adquirido; b) aceitar outro produto ou prestação equivalente; c) o cancelamento da compra com a devolução da importância paga, monetariamente atualizada.

- **COMPRAS PELA INTERNET:**

Comprei produto pela internet e tive uma série de problemas como atraso na entrega e produto com vício (defeito). O que posso fazer?

Em casos de compras pela internet, o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja desistir da compra, dentro de **07 (sete) dias, contados da entrega do produto**. Para fazê-lo, o consumidor não precisa se justificar, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento. Se tal pedido puder ser realizado

pela internet, no site da empresa vendedora, o PROCON orienta a imprimir ou salvar o comprovante de que pediu o cancelamento rigorosamente dentro do prazo.

Mas, se o consumidor desejar permanecer com o produto?

Neste caso deverá verificar com o estabelecimento se há possibilidade de troca do produto, ou se deverá contatar a assistência técnica do fabricante.



Neste último caso, importante observar a política de troca

do site e pedir, sempre que possível, por escrito as informações passadas e, na impossibilidade, número de protocolo, nome da atendente e horário da ligação.

PARA COMPRAS REALIZADAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, COMO POR EXEMPLO PELA INTERNET, A DESISTÊNCIA PODE SER FEITA INDEPENDENTE DO MOTIVO, OU SEJA, NÃO É PRECISO QUE O PRODUTO TENHA APRESENTADO QUALQUER PROBLEMA PARA QUE O CONSUMIDOR FAÇA ESSA OPÇÃO, NO PRAZO MÁXIMO DE 07 (SETE) DIAS, CONTADOS DO RECEBIMENTO DO PRODUTO.

Compras coletivas:

- Muita atenção com sites de leilões ou produtos com preços muito atrativos, inclusive abaixo do preço de mercado.
- Realize transações somente em sites de instituições confiáveis e que disponibilizem dados para que você possa contatar o site como, endereço, CNPJ, telefone, entre outros.
- Cuidados com links de direcionamento. Prefira, por segurança, digitar o endereço da página em seu navegador.
- Certifique-se de que o site faz uso de conexão segura. Geralmente os navegadores utilizam um pequeno cadeado no canto superior ou inferior da página ou, ainda, iniciam com o seguinte endereço com https://. O “s” antes do sinal de dois pontos indica que o site está com conexão segura.
- Evite acessar sites de comércio eletrônico ou Internet Banking em computadores de terceiros ou de acesso público.
- Pesquise no PROCON de sua cidade se o site de quem deseja comprar possui reclamações contra ele.
- Leia as regras para efetivação do negócio. Normalmente esses sites condicionam a concretização da venda,

ou seja, para a venda ser aceita o site precisa comercializar determinada quantidade de produtos ou serviços. Lembre-se: é direito do consumidor ser informado previamente de todas as questões que se relacionem com o produto ou serviço a ser adquirido (art. 6º inciso III do CDC).

CUIDADO, TAMBÉM, COM OS “DESCONTOS” OFERECIDOS PELOS ESTABELECIMENTOS, SENDO QUE O PREÇO OFERTADO DEVERÁ SER SEMPRE O MESMO TANTO PARA PAGAMENTO À VISTA, EM DINHEIRO, QUANTO NOS PAGAMENTOS À VISTA, VIA CARTÃO DE CRÉDITO/DÉBITO OU CHEQUE.

- **CELULARES E TABLET’S:**

Compra de Celulares e “tablets” vinculados a serviços de telefonia celular e internet:

Os *smartphones* e *tablets* são o assunto do momento. Portanto, o PROCON de Campinas orienta verificar, com a operadora de sua escolha, todas as condições da contratação, especialmente:



- a) Preço do produto;
- b) Fidelidade pelo aparelho ou por plano alternativo (promoção ou bônus ofertado);
- c) Tipo e valor do plano de serviços contratado;
- d) Prazo de vigência da promoção ou bônus ofertado;
- e) Prazo de garantia do produto adquirido;
- f) Assistência técnica do fabricante;
- g) Disponibilidade de sinal na região onde reside;
- h) Multa de fidelidade por cancelamento;
- i) Se puder, teste o produto antes de retirá-lo do estabelecimento.

Importante comparar preços entre as operadoras, para fazer uma compra consciente.

Caso tenha alguma dúvida na contratação, que não tenha ficado esclarecida pelo vendedor, não contrate. Se for o caso procure a central de atendimento da operadora, ou uma loja e esclareça todas as dúvidas.

Não se esqueça de pedir nota fiscal, cópia do contrato e de todas as ofertas, por escrito, feitas verbalmente pelo vendedor.

FALE COM O PROCON DE CAMPINAS

- **UNIDADES FIXAS**

Poupatempo Centro:Av. Francisco Glicério, 935, 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

Poupatempo Campinas Shopping:Rua Jacy Teixeira de camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

Agiliza Campinas- Barão Geraldo: Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Agiliza Campinas- Sousas:Rua Humaitá, 144, Centro, Sousas, Campinas-SP- Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Unidade Horto Shopping Ouro Verde:Rua Armando Frederico Renganeschi, 61 Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

Unidade Administrativa: Rua Maria Monteiro, 1028, Cambuí Campinas. Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 17h.

- **UNIDADES MÓVEIS**

SEGUNDA-FEIRA:Praça da Concórdia e Paulistão Pe. Anchieta

TERÇA-FEIRA:Extra-Abolição e CRAS Campo Belo

QUARTA-FEIRA:Lagoa do Taquaral e Paulistão Amoreiras

QUINTA-FEIRA:Enxuto e Carrefour D. Pedro

SEXTA -FEIRA:Paço Municipal (Av. Anchieta, 200) e Shopping Pq. das Bandeiras