

IMPORTANTE

As lojas não são obrigadas a efetuar a troca de produtos que apresentem problemas logo após a sua compra. Algumas o fazem por mera liberalidade.

Há "defeitos" que não são identificados facilmente durante a vigência da garantia (defeitos no motor de automóveis, ferrugem na parte interna de um forno, por exemplo). São os chamados "vícios ocultos". Nestes casos, o prazo para reclamar começa a ser contado a partir do seu conhecimento.

A garantia legal de um produto independe de termo expresso. Ela está prevista em lei. O fabricante, ou o fornecedor, poderá, no entanto, fornecer uma outra garantia, a contratual. Essa garantia é complementar à legal e deve ser conferida mediante termo escrito.

Existe uma outra modalidade de garantia oferecida pela loja no ato da compra. Chama-se Garantia Estendida. Mas atenção! Essa garantia é paga e, muitas vezes, possui cláusulas que não abrangem os principais problemas que ocorrem logo após o término da garantia contratual. Somente as seguradoras, junto com as lojas, podem oferecer tal garantia, que tem as mesmas regras de seguros.

VOCÊ SABIA...

Que antes de fazer uma compra você pode consultar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas da Fundação Procon-SP? O número do telefone é 3824-0446 e serve para você verificar se existem reclamações contra um fornecedor.

Que você tem um prazo de 7 (sete) dias para se arrepender de compras feitas na porta de sua casa (álbuns de fotografias, coleções de livros, etc), por telefone (revistas, produtos de beleza, aparelhos de ginástica, etc), por catálogo (lingerie, utilidades domésticas, etc), por internet (eletrodomésticos, eletroeletrônicos, etc)? Este prazo começa a ser contado a partir da data da compra, da assinatura do contrato ou do recebimento do produto. O cancelamento deve ser feito sempre por escrito, por meio de telegrama ou de carta postada com Aviso de Recebimento (AR). Os valores que eventualmente foram pagos devem ser devolvidos, corrigidos monetariamente.

PROCON CAPIVARI-SP

Rua Sinharinha Frota, 383 - Centro - Capivari
Informações: (19) 3492-9200 e-mail: procon@capivari.sp.gov.br



Fonte: www.procon.sp.gov.br

orienta CON orienta

CAPIVARI-SP

Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos

ANTES DA COMPRA

Definir qual a marca e o modelo mais adequados à sua residência, diante da grande variedade encontrada a venda hoje em dia, não é nada fácil. Além da beleza, leve em conta o preço, a qualidade do produto e suas reais necessidades. Nem sempre aparelhos mais sofisticados são a melhor escolha. Peça uma demonstração do produto ao funcionário da loja.

Pesquisar preços e informar-se sobre as taxas de juros praticadas em caso de financiamento é fundamental. Ambos variam muito de uma loja para outra. Pense bem antes de optar por uma compra a prazo. Lembre-se: o valor das parcelas não deve comprometer seu orçamento. Muitas lojas oferecem bons descontos para pagamentos à vista. Considere tal possibilidade se o valor total da compra a prazo for muito alto.

Caso você decida pela compra parcelada, leia atentamente o contrato. Nele devem constar informações referentes à taxa de abertura de crédito (TAC), taxa de juros, número total de parcelas, multa e encargos por atraso no pagamento, etc. Risque todos os espaços em branco e guarde uma cópia assinada e datada.

Informações quanto ao consumo de energia também são importantes. Dê preferência aos produtos que apresentam o selo do INMETRO, indicando que são mais econômicos. Observe se a voltagem (110 ou 220V) é compatível com a tensão de sua casa.



NA HORA DA COMPRA

Definidos marca, modelo, cor, data de entrega e forma de pagamento, exija o pedido ou a nota fiscal. Neles devem estar discriminados valor da compra, condições de pagamento, data de entrega, instalação, valor do frete (se houver), dentre outros.

Tudo o que foi dito pelo vendedor deve fazer parte do pedido.

Se a compra for efetuada com cheques pré-datados, faça constar as datas de vencimento dos mesmos no pedido ou na nota fiscal. Não se esqueça de incluir os valores em seu orçamento nos meses em que eles serão descontados.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Se decidir pelo crediário, leia e preencha cuidadosamente o contrato de financiamento (da loja ou da financeira) com seus dados pessoais. Não deixe nenhum espaço em branco.

Se o carnê não chegar em tempo, dirija-se à loja e efetue o pagamento mediante recibo. O não recebimento do carnê ou do boleto bancário até a data do pagamento não isenta o consumidor da cobrança de multa e juros por atraso.

SAIBA QUE...

Se você quiser antecipar a quitação de suas parcelas, total ou parcialmente, terá direito, conforme o artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor, a uma redução proporcional dos juros e demais encargos previstos em contrato.

Cláusulas contratuais que impliquem em limitação dos seus direitos devem ser redigidas com destaque, de acordo com o artigo 54 do CDC.

APÓS A COMPRA

Ao receber seu produto em casa, observe se está completo, se não há partes trocadas, riscadas ou danificadas. Em caso de problemas, recuse-se a recebê-lo e discrimine no verso da nota fiscal (geralmente entregue junto com o produto) os "defeitos" encontrados.

ATENÇÃO!

Guarde com cuidado a nota fiscal. Sem ela, você não poderá fazer valer a garantia do produto, acionar a rede de assistência técnica e muito menos formalizar uma reclamação em caso de problemas.

O Termo de Garantia, o Manual de Instrução e a Rede de Assistência Técnica Autorizada devem acompanhar o aparelho.

O Manual de Instrução deve conter informações claras, precisas, em língua portuguesa e ilustrações. Leia com cuidado todas as recomendações contidas nele, para não correr o risco de perder seus direitos por má utilização do produto.

ATENÇÃO ÀS PROMOÇÕES

Nas compras efetuadas em promoções, você também tem seus direitos garantidos. Mas cuidado! Produtos vendidos nestas condições podem apresentar, muitas vezes, pequenos "defeitos" ou mesmo estar danificados, em especial quando se trata de mercadorias de mostruário.

Solicite que o vício seja especificado na nota fiscal e faça constar da mesma possíveis condições para troca.

PRAZOS PARA RECLAMAR

Existem prazos para o consumidor reclamar de "defeitos" de produtos - denominados vícios pelo Código de Defesa do Consumidor. Esses prazos são contados a partir do seu recebimento.

No caso de produtos duráveis (eletroeletrônicos, carros, móveis, etc), o consumidor tem 90 dias para efetuar sua reclamação e o fabricante tem 30 dias para solucionar o problema.

Não sendo sanado dentro deste prazo, o consumidor pode exigir, à sua escolha, a substituição do produto por outro da mesma espécie, ou a devolução imediata da quantia paga, monetariamente atualizada ou, ainda, o abatimento proporcional do preço.

ONDE RECLAMAR

Se você tiver problemas, procure primeiro resolvê-los junto ao fornecedor. Muitas empresas já contam com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) para atender suas reclamações.

Caso não seja possível solucionar seu problema desta forma, recorra a um órgão de defesa do consumidor de sua cidade.

Leve com você seus documentos pessoais, os dados da empresa, nota fiscal da compra, pedido, certificado de garantia, ordem de serviço, contrato ou qualquer outro documento que sirva para comprovar sua reclamação.