



DEZ DIREITOS DO CONSUMIDOR AO IR AO COMÉRCIO

1. Produto ou serviço com defeito

Quando for verificado defeito no produto ou no serviço, seja de fabricação, prazo de validade vencido, características adulteradas, falhas em projetos ou qualquer problema que prejudique o consumidor ou possa causar acidente, fabricante, comerciante e/ou importador poderão ser responsabilizados. O comerciante também é responsável nos casos em que não forem identificados de forma clara importador ou fabricante e, ainda, quando o produto não for devidamente acondicionado. Quando o produto vier com defeito, se o problema não for resolvido no prazo máximo de 30 dias, o consumidor poderá exigir um igual novo; o dinheiro de volta; abatimento no preço para compra de outro item ou ainda para ficar com o item imperfeito. Em caso de produtos essenciais, como geladeira, medicamento e alimentos, a troca ou ressarcimento deve ser imediato. Em caso de defeito na prestação de serviço, esse deve ser refeito sem custo adicional.

2. Troca de produto sem defeito

Apesar de ser uma prática comum no mercado, adotada pela grande maioria dos lojistas para fidelizar seus clientes, a troca produtos sem defeito apenas porque o consumidor não gostou da cor, do modelo ou do tamanho não é obrigatória. Nestes casos, as condições de troca serão estabelecidas pelo fornecedor. Na liquidação, os produtos em promoção (sem defeito) também seguem a política de troca estabelecida pelo lojista. A informação, no entanto, deve ser clara para o cliente.

3. Direito de arrependimento

O consumidor que comprar um bem por internet ou telefone, ou seja, à distância, tem o direito de desistir da compra ou da contratação do serviço, no prazo de sete dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, independentemente do produto apresentar defeito ou não. É o chamado direito de arrependimento. Os valores pagos devem ser devolvidos de imediato e monetariamente atualizados.

4. Selo de certificação do Inmetro

O selo do Inmetro é obrigatório, por exemplo, em qualquer brinquedo comercializado no Brasil, e só é concedido se o produto for aprovado em todos os testes. No selo devem constar a marca do Inmetro, a marca do organismo acreditador e os focos da certificação que, no caso dos brinquedos, são saúde e segurança. O selo pode vir diretamente impresso, em etiqueta autoadesiva na embalagem ou afixada no produto, em etiquetas de pano, como no caso de pelúcias. Nos produtos que contêm brinquedos como brindes, como os ovos de Páscoa, as informações sobre sua certificação devem estar impressas na embalagem.

5. Diferença de preço do mesmo produto na mesma loja

É dever do fornecedor cumprir o preço anunciado. O preço exibido nas prateleiras e nos anúncios deve ser respeitado, não podendo haver cobrança maior na hora do pagamento no caixa. Em caso de divergência, o consumidor deve pagar o menor preço.

6. Pagamento

A Lei estadual 6419/13 dispõe sobre a obrigatoriedade de os anúncios de produtos informarem a marca e também o preço à vista em algarismos maiores do que o valor do pagamento parcelado. Nas vendas a prazo financiadas pela própria empresa ou por financeira, o fornecedor deve informar o preço do produto ou serviço, o montante de juros e taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número de prestações e a soma total a pagar, com ou sem financiamento. As multas de mora decorrentes do não pagamento no prazo estipulado não poderão ser superiores a 2%. O consumidor pode liquidar antecipadamente o seu

débito, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional de juros. Se o consumidor deixar de pagar as prestações e, com isso, tiver de devolver o produto adquirido, as prestações pagas deverão ser devolvidas.

7. Venda casada

O consumidor não pode ser obrigado a adquirir produtos e serviços vinculados ao que está adquirindo. Esta prática, denominada venda casada, é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo considerada crime contra as relações de consumo. Exija a comprovação desta prática por escrito e encaminhe o caso ao Procon-RJ e à delegacia especializada em consumidor.

8. Pagamentos com cheques e cartão

Fornecedores de bens e serviços não são obrigados a aceitar pagamentos em cheque ou cartões. Mas esta informação deve estar disponível de forma clara e ostensiva, para evitar dúvida ou constrangimento ao consumidor. Nas compras a prazo, o consumidor deve ser informado sobre o preço à vista e todas as taxas de juros e custos do contrato. É vedada a cobrança de valor mínimo para o uso de cartões de débito e crédito, bem como diferenciação de valores para pagamentos em cartões ou dinheiro.

9. Garantias de produtos e serviços

O termo de garantia deve ser preenchido no momento da compra diante do consumidor e deve ser esclarecido o prazo e onde a garantia deve ser exigida. O consumidor deve guardar a nota fiscal ou contrato de serviço para comprovar a contagem do prazo. A garantia legal, segundo o Código de Defesa do Consumidor é de 30 dias para bens não duráveis e 90 dias para os duráveis. Os prazos são contados a partir do surgimento do defeito. O consumidor pode contratar, ou não, um novo seguro para o seu produto, a chamada "garantia estendida". Este seguro aumenta o prazo da garantia contratual ou amplia sua cobertura, mas não pode ser imposta ao consumidor nem vendida em conjunto com outro bem, ou seja, a denominada "venda casada".

10. Cobranças

O consumidor não pode ser exposto ao ridículo nem constrangido em caso de cobrança de dívida. Não pode, também, ser cobrado em seu local de trabalho ou lazer. O consumidor tem direito ao acesso a todas as informações sobre ele, constantes em cadastros e registros, entre outros, de forma clara e de fácil compreensão. Estas informações podem ser solicitadas nos postos de atendimento do Serviço Central de Proteção ao Crédito (SPC) e do Clube de Diretores Lojistas do Rio (CDLRio). O prazo máximo para que as informações de registro de débitos constem em cadastros de serviços de proteção ao crédito é de cinco anos. Após este prazo, a empresa deverá retirar o nome do cadastro restritivo sob pena de o consumidor ter direito à reparação por danos morais. Casos de cobrança indevida dão direito ao consumidor ao ressarcimento do valor pago, em dobro, com juros e correção.

Fonte: oglobo.globo.com