

⑩ Defeitos

- Se o produto apresentar algum defeito, procure resolver o problema com a loja, com a assistência técnica ou com o fabricante. Reclame por escrito, peça um registro de recebimento de sua reclamação (protocolo) e exija uma solução em trinta dias, de acordo com a Lei.
- Se, ao final dos trinta dias, o defeito não for resolvido, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, você poderá optar : pela substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; pela restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou pelo abatimento proporcional ao preço.
- O consumidor deve reclamar dos defeitos dentro do prazo de garantia a partir da data de compra ou entrega do produto.
- Tratando-se de vício oculto (defeito que não pode ser constatado aparentemente ou de imediato), esse prazo inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.
- Muitos problemas enfrentados pelo consumidor são relativos à falta de informação sobre a melhor maneira de agir ao fazer compras. Por isso, observe atentamente essas dicas e boas compras. Prevenção significa economia de tempo e dinheiro. Faça a compra bem feita.

⑪ Roupas, calçados e acessórios

- Nas compras de roupas, calçados e acessórios, o consumidor deve se certificar da possibilidade e condições de troca (quanto ao tamanho, cor ou modelo). Se a mercadoria não apresentar defeito, o fornecedor só é obrigado a trocar se houver um acordo prévio (condição que deve constar na nota fiscal, em etiquetas do produto ou em cartaz ou similar no interior da loja).
- Em liquidações e pontas de estoque, fique atento, porque a chance de troca é menor, devido a falta de mercadorias. Então, antes de comprar, pergunte se a troca pode ser feita e, em caso positivo, exija esta confirmação por escrito.

Em caso de dúvidas ou problemas, o consumidor pode procurar o PROCON/MA para esclarecimentos.

E-mail: procon@sejuc.ma.gov.br

PROCON-SEDE:

Horário de atendimento: 12h às 18h

Rua de Santa Rita, 320 (Praça da Alegria)- Centro
São Luís-MA CEP: 65015-430

Fones: (98) 3232.1986, 3231.4996 e 3231.0021
fax: 3231.4988

PROCON VIVA PRAIA GRANDE

Horário de atendimento: 8h às 18h

Av. Senador Vitorino Freire, sn - Centro
Fone: 3231.0076

PROCON VIVA JOÃO PAULO

Horário de atendimento: 8h às 18h

Rua Riachuelo, sn - João Paulo
Fone: 3243.1737

Para reclamar no PROCON/MA, você precisa de:

Identificação, dados e documentos necessários ao encaminhamento do problema, tais como: nota fiscal, contrato e detalhes sobre o produto ou serviços reclamados.



PROCON
MARANHÃO

**Superintendência de Proteção
e Defesa do Consumidor**



PROCON
MARANHÃO



Unidade de Ensino
Superior Dom Bosco



Secretaria de Estado
de Justiça e Cidadania
SEJUC



Projeto Consumidor Cidadão

DICAS

São Luís . MA

O que reclamar:

① Alimentos

- Falta de higiene em padarias, açougues, supermercados, bares, restaurantes e lanchonetes;
- Produtos com má aparência latas amassadas, enferrujadas, embalagens abertas;
- Produtos com validade vencida, sem validade e sem registro;
- Alimentos estragados.

② Produtos

- Problemas na entrega (quebra de produtos/ atraso);
- Defeitos de fabricação;
- Falta de peças para reposição;
- Má qualidade e falta de segurança de produtos.

③ Nota fiscal

- Exija que a nota fiscal especifique o produto adquirido. Ela serve para garantir a troca ou devolução da mercadoria.
- A nota fiscal é a prova da efetivação da sua compra. Só com ela você poderá reclamar dos seus direitos de consumidor.

④ Contas

- Observe os prazos de pagamento de suas contas e evite as multas por atraso: água, luz, telefone, cartão de crédito, etc.

⑤ Troca e reclamação

- Os prazos para reclamação, troca ou devolução de mercadorias são:
 - Bens ou produtos **não duráveis**, como alimentos: **30 dias**.
 - Bens ou produtos **duráveis**, tais como roupas, eletrodomésticos, eletrônicos: **90 dias** a partir do recebimento do produto ou término do serviço, quando for o caso.
- Se o defeito não for aparente, o prazo começa a contar a partir do momento em que ele for constatado.

⑥ Direitos do consumidor

- Proteção à vida e à saúde;
- Educação para o consumo;
- Escolha de produtos e serviços;
- Indenização;
- Bom atendimento e qualidade nos serviços públicos;
- Informação correta sobre produtos e serviços;
- Proteção contra propaganda enganosa e abusiva;
- Proteção contra cláusulas contratuais abusivas;
- Acesso a órgãos administrativos e judiciários para prevenção e reparação de danos;
- Facilidade de defesa de seus direitos;
- Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.

⑦ Cuidados na hora de comprar

- Compre somente o que for necessário, levando aquilo que realmente precisa. Não compre por impulso, compre somente de acordo com o seu orçamento;
- Não se deixe influenciar por vendedores ou propagandas;
- Para garantir o cumprimento de seus direitos, o consumidor deve sempre exigir: nota fiscal da compra do produto, termo de garantia assinado e devidamente preenchido pelo vendedor, se houver, e quaisquer outros documentos que acompanhem a compra;
- Todo produto comercializado no País, nacional ou importado, deve ter informações claras, corretas e em língua portuguesa;
- Tente um abatimento no preço. Geralmente, os vendedores já estão preparados para dar descontos. Portanto, não tenha vergonha, pechinche sempre. E não se deixe enganar por ofertas com grandes descontos. Às vezes, o preço inicial está muito acima do mercado.

- Compare os preços, qualidade, durabilidade e funcionamento do produto a ser adquirido;
- Em feiras, açougues e supermercados, observe a pesagem do produto, evitando balanças fora do nível, em locais mal iluminados ou distantes do freguês;
- Planeje seus gastos para que não seja iludido na hora de consumir. Exija e guarde sempre as notas fiscais, recibos de pagamento, carnês, contratos, garantia, etc. Não assine papéis em branco;
- Não assine contratos sem ler e guarde a cópia dos mesmos;

FIQUE ATENTO!
NÃO FORNEÇA DADOS POR TELEFONE.

⑧ Afixação de preços em vitrines

- Os itens expostos devem apresentar sempre o preço à vista. Se o produto estiver anunciado para pagamento em prestação, o valor total da compra a prazo e os juros aplicados ao mês e ao ano também devem estar claramente publicados.

⑨ Cartão de crédito

- Não aceite cobrança de valor superior ao preço à vista em pagamento com cartão de crédito. Os pagamentos com cartão devem ser feitos pelo preço à vista. Se oferecidos descontos, eles devem ser igualmente aplicados às compras com pagamento por meio de cartão.
 - A imposição de limite de valor mínimo para compras com cartão de crédito também é considerada abusiva. Nesses casos, mude de loja, reclame no Procon e também com a administradora do seu cartão.
- EVITE AO MÁXIMO:** pagar com cartão e depois entrar no crédito rotativo (pagamento mínimo da fatura com rolagem da dívida para o mês seguinte). Os encargos são tão elevados que podem levar à inadimplência. O mesmo alerta vale para quem entra no limite do cheque especial.