

FORMAS DE PAGAMENTO

O Código de Defesa do Consumidor diz que o fornecedor é obrigado a aceitar pagamentos em moeda e nota, mas a legislação não impõe o recebimento dos pagamentos em cartão de crédito, débito ou cheque. Porém, o fornecedor deve comunicar o consumidor sobre as restrições com antecedência.



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Sede do Procon Goiás - das 8h até às 17h

PARA DENÚNCIAS E ORIENTAÇÕES DE CONSUMO

151

AGENDAMENTO PELO PROCON WEB

proconweb.ssp.go.gov.br

**PRO
CON
GOIAS**

SSP
Secretaria de
Estado da
Segurança
Pública



fdd Fundo de
Defesa de
Direitos
Difusos

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



ATENÇÃO, FORNECEDORES!



O Código de Defesa do Consumidor é uma importante ferramenta que trata das relações de consumo. A criação dessa legislação específica foi fundamental para a proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

ENTENDA COMO OS COMERCIANTES E FORNECEDORES SÃO PROTEGIDOS:

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O consumidor tem o direito de desistir de qualquer compra realizada pela internet ou telefone no prazo de sete dias a partir do recebimento. Vale lembrar que o direito de arrependimento só vale para compras feitas fora do estabelecimento comercial.

TROCA DE PRODUTOS COM DEFEITOS (VÍCIOS)

Pela legislação, os fornecedores são obrigados a trocar produtos com vícios de qualidade que podem surgir. Se o problema não for resolvido em até 30 dias, o consumidor pode exigir um novo produto, pedir o dinheiro de volta ou um abatimento e ficar com o produto.

Nesses casos, o fornecedor não é obrigado a trocar o produto imediatamente, nem realizar a troca obrigatória caso o produto tenha conserto. Além disso, se após os 30 dias, o fornecedor constatar que houve mau uso do produto poderá recusar a troca.

MAS E PARA OS COMERCIANTES E FORNECEDORES?

No Código de Defesa do Consumidor eles também são protegidos, visando à relação de equilíbrio entre consumidor e fornecedor.



TROCAS DE MERCADORIAS

A troca de mercadorias não é uma obrigação dos comerciantes. Caso opte pela troca, que pode ser uma forma de fidelizar o cliente e estimular novas vendas, a orientação é que o lojista esclareça os consumidores previamente sobre as condições para que ela ocorra, como prazo e documentos necessários como o cupom ou nota fiscal.