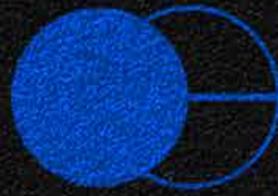




DICAS

VENDAS DE FIM DE ANO





Caro lojista,

O Procon Goiás e a Câmara de Dirigentes Lojistas de Goiânia (CDL) firmaram uma parceria inédita com o intuito de promover a conscientização de fornecedores a respeito dos principais problemas registrados durante as vendas do fim de ano (Black Friday, Natal e Ano Novo).

Com o objetivo de agir de forma preventiva e evitar conflitos com os consumidores neste período do ano que possam acarretar processos administrativos e multas ou até mesmo ações judiciais, as duas instituições se uniram para a elaboração desta cartilha educativa.

O material é totalmente gratuito.

Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Você sabia que todo estabelecimento comercial é obrigado por lei a colocar à disposição do consumidor um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em local visível e de fácil acesso? Assim, o consumidor pode tirar dúvidas e consultar seus direitos no balcão da loja. A ausência do exemplar pode gerar multa.



Caso queira, baixe o arquivo do CDL diretamente pelo QRcode

Disque-Denúncia do Procon e Lei do Troco

Por falar em deveres, os lojistas devem fixar em locais visíveis e de fácil acesso ao consumidor cartazes informativos que contenham o número de telefone do Disque-Denúncia do Procon Goiás (151), em respeito à Lei Estadual 10.261/87. Os comerciantes também devem seguir a Lei Estadual 19.232/16, mais conhecida como Lei do Troco, que obriga os lojistas a devolverem o troco integral em espécie para o consumidor.

Troca de produtos

Geralmente, a troca de produtos gera transtornos após a realização de tradicionais datas comerciais. De acordo com o CDC, o fornecedor não é obrigado a trocar os produtos apenas porque os consumidores não gostaram da cor ou o produto não serviu.

A troca é uma liberalidade do lojista, uma opção que pode ou não ser concedida, mas, diga-se de passagem, pode servir para fidelizar o consumidor, que pode inclusive comprar novos itens no retorno ao estabelecimento comercial. A troca só será obrigatória caso o produto apresente algum vício (defeito), ou se a empresa anunciar, na loja ou nas propagandas, que o consumidor tem direito à troca.

Por isso, é importante o diálogo entre as partes. Se optar pela troca, o fornecedor deve informar as regras e condições previamente aos consumidores para evitar dores de cabeça.

Além disso, vale lembrar que, para as compras feitas pela internet, telefone e catálogo o consumidor pode desistir da compra em até 7 dias depois do recebimento da mercadoria, solicitando a devolução do produto e do valor pago. Mas atenção! Isso não é o direito à troca de produtos, e sim o direito de arrependimento da compra.

Nesse caso, não é preciso apontar nenhum defeito ou motivo específico, já que se trata de previsão do CDC.

Assistência técnica

Após ser comunicado pelo consumidor sobre o defeito no item adquirido, o fornecedor deve encaminhar o produto para o conserto. Se o problema não for resolvido no prazo máximo de trinta dias, o consumidor poderá escolher entre a substituição, o reembolso imediato da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, de acordo com o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

Por isso, é importante formalizar o recebimento da mercadoria para a análise do defeito, para que se possa contar o prazo com segurança. Nesse intervalo, deve ser avaliado se o defeito realmente existe e se não seria causado por mau uso do consumidor, em desacordo com o manual de instruções, por exemplo.

Garantia

Existem três tipos de garantia: a legal, a contratual e a estendida. A garantia legal é estabelecida pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor) e não depende de contrato. O consumidor tem 30 dias para reclamar de problemas em caso de produtos não duráveis (um alimento, por exemplo),

Existem três tipos de garantia: a legal, a contratual e a estendida. A garantia legal é estabelecida pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor) e não depende de contrato. O consumidor tem 30 dias para reclamar de problemas em caso de produtos não duráveis (um alimento, por exemplo), ou 90 dias se for durável (uma máquina de lavar, por exemplo). O prazo começa a contar a partir do recebimento do produto.

No caso de um vício oculto - aquele defeito que só aparece depois de um determinado tempo de uso do produto -, o prazo da garantia legal começa a contar a partir do momento em que o defeito é constatado.

Para utilizar a garantia, o consumidor precisa tratar diretamente com o credor e/ou procurar a garantia autorizada. O conserto realizado pelo próprio consumidor ou por pessoa não autorizada, assim como o desgaste natural e outras circunstâncias, podem implicar na perda de garantia.

Garantia contratual

Sabe quando a loja anuncia “Garantia de 1 ano”? Então, essa é a garantia contratual, e é chamada de contratual mesmo que esteja apenas nos anúncios e ofertas da empresa, sem estar exatamente em um contrato. Isso porque o termo “contrato”, nesse caso, é um “acordo” entre as partes.

A garantia contratual é acrescida espontaneamente pelo fabricante ou fornecedor, ou seja, não é obrigatória. Começa a valer a partir da data de emissão da nota fiscal, com o prazo e condições impostas pela empresa - normalmente estabelecida no "termo de garantia".

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, a garantia contratual é complementar à legal. Fique atento aos prazos da garantia contratual, pois para os produtos duráveis (eletroeletrônicos e etc.) geralmente são de 9 meses ou 1 ano. Caso seja de 9 meses, o consumidor terá 1 ano para acionar a garantia em caso de defeitos, pois é feita a soma da garantia contratual com a legal, que é de 3 meses ou 90 dias.

Garantia estendida

Já a garantia estendida geralmente é oferecida pelas lojas que não têm relação com o fabricante e se trata de um seguro contra defeitos do produto.

Há três modalidades desse tipo de garantia: a original, cujo tempo de cobertura é igual ao seguro contratual realizado pelo fabricante, mas com benefício como a troca imediata do produto, por exemplo. Na ampliada, o tempo é somado à garantia original do fabricante; e a diferenciada, que também oferece benefícios, mas possui tempo de seguro menor do que a estendida original.

Ao comprar um produto, o consumidor não é obrigado a contratar a segurança estendida e a insistência do vendedor pode configurar tentativa de venda casada. Antes de contratar qualquer tipo de garantia estendida, leia atentamente a apólice e verifique detalhes sobre a cobertura.

Metade do dobro

A prática mais comum observada, principalmente durante a Black Friday, é a chamada “metade do dobro”. Isso acontece quando algumas empresas elevam ao dobro ou valor superior o preço dos produtos para lucrar sobre as vendas e induzem o consumidor à falsa percepção de um desconto vantajoso, quando na verdade o preço original do produto é inferior ao ofertado.

O aumento de preços antes ou durante as promoções podem ocorrer apenas quando há motivo justo, ou seja, quando realmente há um novo preço/custo do produto para o fornecedor, que precisa ser apenas repassado aos consumidores. Dessa forma, é importante apresentar os comprovantes e justificativas do aumento sempre que questionado.

Histórico de preços

Em Goiás, o lojista deve cumprir a Lei 19.607/17 ao lançar promoções. A legislação determina que os fornecedores divulguem o histórico de preços de produtos e serviços em promoção nos 12 meses anteriores. Esse histórico deve ser estampado de forma visível junto ao produto. Desta forma, o consumidor pode comparar os preços e saber a melhor opção para o seu bolso. Quem desrespeitar a lei, pode ser multado.

Divulgação de preços

A divulgação de preços de produtos e serviços deve obedecer ao que determinam a Lei Federal 10.962/04 e o Decreto 5.903/06. A Lei da Precificação estabelece que os preços sejam expostos aos consumidores com clareza, legibilidade e uniformidade (tamanhos iguais).

O preço do produto deve ser o total à vista. Em caso de financiamento ou parcelamentos, deverá constar ainda o valor total a ser pago com financiamento; o número, periodicidade e valor das prestações; os juros e os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento. Consulte as leis citadas para saber todos os detalhes.

Cumprimento da oferta

Em função da alta demanda neste período, não são raros os casos de cancelamento da venda por falta do produto em estoque. De acordo com o Artigo 35 do CDC, o consumidor tem o direito de exigir que o produto seja vendido exatamente pelo preço e com as condições anunciadas na mídia, cartazes ou outros meios de comunicação.

O Código de Defesa do Consumidor, no artigo 35, determina que caso o vendedor se recuse a cumprir a oferta, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado, aceitar outro produto ou serviço equivalente, ou desistir da compra, com a devolução total do valor pago, acrescidos de eventuais perdas ou prejuízos.

Por isso, é possível que o fornecedor limite a quantidade de produtos em promoção por cliente, deixando claro, visível e acessível essa condição, assim como, nos casos em que as promoções forem realizadas com um número limitado de itens no estoque, deverá ser informado o fim da promoção assim que houver o fim dos produtos estoque.

Preço somente por inbox é ilegal

A prática de informar o preço somente por inbox – ou mensagem direta nas redes sociais – é considerada ilegal de acordo com a Lei Federal N° 13.543/2017, (Lei de Divulgação de Preços no E-commerce). O preço deve estar na imagem ou na descrição do produto, escrito de maneira legível e com tamanho de fonte igual ou superior a 12.

Venda casada

O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro, o que configura "venda casada" e é proibido pelo Artigo 39 do CDC.

Mas, atenção! O que é proibido é condicionar a compra de um produto a outro, isso não impede a criação de “combos”, descontos ou ofertas especiais na compra de diversos produtos ou serviços. Nesse caso, deixe as informações claras e acessíveis ao consumidor e, caso não queira participar da promoção ou desconto, o cliente poderá adquirir os produtos ou serviços separadamente, pagando o preço normal.

Diferença de cobrança de acordo com forma de pagamento

A Lei Federal 13.455/2017 permite a diferenciação de preço conforme a modalidade de pagamento. É preciso que o fornecedor exponha cartazes em local visível ao consumidor e próximo ao caixa informando sobre essa diferença, inclusive sobre descontos.

Formas de pagamento

O fornecedor pode se recusar a aceitar cartão de crédito, débito, cheque etc., mas é preciso informar ao consumidor de forma clara e adequada com cartazes de fácil visualização e acesso. Também não poderá repassar a cobrança de encargos da administradora do cartão, nem descontar eventuais taxas, em caso de necessidade de devolução do valor pago pelo consumidor.

Caso conceda crédito próprio ou trabalhe com cheques, o credor poderá analisar previamente o perfil do consumidor e decidir por conceder ou não o crédito ou aceitar o cheque apresentado. Mas é importante afixar o aviso claro e acessível na empresa sobre essa análise prévia, e recomenda-se que essa operação seja feita antes das compras do cliente e, em caso de negativa, deve ser assegurado o sigilo e discrição.

Prazo de entrega

Os fornecedores não podem deixar de informar o prazo de entrega da mercadoria aos consumidores. A prática é abusiva e ilegal. Combine com a loja um prazo de entrega considerado viável.

Em caso de qualquer atraso na entrega, informe ao consumidor quanto ao novo prazo e os motivos do atraso. A depender do atraso, é possível que o consumidor reclame diretamente ao fornecedor, ao Procon ou até solicite o cancelamento da compra.

Publicidade enganosa

Segundo o CDC, é considerada publicidade enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Ou seja, apresente sempre as informações corretas em seus anúncios e propagandas, indicando as características dos produtos ou serviços e, se necessário, informe quando a imagem apresentada for apenas ilustrativa.

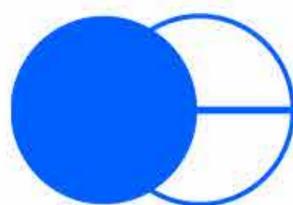
Propaganda abusiva

Na hora de contratar qualquer tipo de publicidade, é preciso ficar ter cuidado para não ferir direitos do consumidor e assim praticar a chamada propaganda abusiva, capaz de ofender indivíduos ou grupos sociais ou se utilizar de alguma de suas fragilidades para promover um produto ou serviço.

Divergência de preços

Caso o consumidor se depare com preços diferentes dos observados nas prateleiras ou em anúncios promocionais em relação aos que constam no caixa, o fornecedor é obrigado a cumprir o preço divulgado na oferta - o que está previsto no artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor. Sempre vale o menor preço anunciado.

A exceção ocorre apenas quando a diferença de preços é extremamente discrepante, pois nesses casos, seria má-fé do consumidor exigir o cumprimento da oferta. De toda forma, sempre que for veiculado alguma oferta com o preço incorreto, o fornecedor precisa utilizar os mesmos meios de divulgação e, rapidamente, corrigir o valor apresentado através de uma “errata”.



Conteúdo produzido em
parceria entre CDL Goiânia
e Procon Goiás

