

Procon fiscaliza lojas e orienta sobre compras do Dia dos Pais

Na semana em que se comemora o Dia dos Pais (domingo, 14), a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP) realiza ações de fiscalização de pontos comerciais em todo o Estado de São Paulo e orienta sobre diversos cuidados a serem observados antes de efetuar a compra do presente.

Dos 811 estabelecimentos vistoriados, na capital e em 30 cidades do interior e litoral, 31% foram autuados; o órgão recomenda ao consumidor pesquisar preços em lojas e sites, antes de adquirir o presente

As principais recomendações são sempre pesquisar preços em lojas e sites antes de comprar e guardar anúncios com ofertas e comprovantes, como nota fiscal e e-mail de confirmação de pedido, por exemplo.

“Toda a atuação do Procon é pautada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pela Lei federal nº 8.078/1990”, informa o funcionário da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor da instituição, João Fábio Fernandes. Segundo ele, a inspeção presencial dos fiscais verifica diversas obrigações legais do fornecedor, como dispor de cópia de exemplar do CDC para consulta em local visível na loja, informação clara sobre preços, formas de pagamento, trocas. Durante a ação, também há conferência de prazo de validade, etiquetas e rotulagem em língua portuguesa.

Operação – Desde 25 de julho, os fiscais do Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e



Fiscais do Procon inspecionam comércios de rua, shoppings e grandes redes varejistas

da Defesa da Cidadania, visitaram 811 estabelecimentos da capital e em 30 cidades no interior e litoral do Estado, incluindo comércios de rua, shoppings e grandes redes varejistas. Desses, 258 foram autuados – cerca de 31% do total de vistoriados.

A relação completa de empresas multadas na Operação Dia dos Pais pode ser consultada no site do Procon (*ver Serviço*). Cerca de 61% dos casos referem-se a problemas na informação de preço – produto com apenas o código referencial e de barras e sem tabela de valores e, ainda, duas etiquetas com preços no mesmo item. A validade foi a segunda causa com mais irregularidades: foram multados 39 estabelecimentos devido a itens com prazo vencido e data de validade apagada ou ilegível.

Dicas – “Presentear pai costuma ser mais complicado do que mãe. Para evitar frustrações, é recomendável ouvi-lo antes de comprar”, observa Fábio Fernandes, especialista em proteção e defesa do consumidor. Nesta data, explica ele, os itens mais procurados costumam ser roupas, calçados, perfumes e cosméticos, livros, CDs, DVDs e eletroeletrônicos, especialmente celulares.

Antes de adquirir um smartphone, o consumidor deve conferir com o vendedor se ele possui todas as funcionalidades esperadas, como, por exemplo, recepção de sinal de TV Digital, e se suporta instalação de aplicativos específicos. Além disso, deve averiguar a existência de manual, termo de garantia e se informa na embalagem, ao lado do código de barras, sua sequência

global e exclusiva de números, identificada pela sigla IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel).

Cuidados – Nas lojas físicas, a recomendação para produtos expostos é que haja informação sobre preço à vista e formas de pagamento. Existe proibição de o estabelecimento estipular valor mínimo para compra com cartão de débito ou de crédito. No comércio eletrônico, por outro lado, cerca de 80% dos problemas relatados ao Procon são os de pedidos não entregues. “Se houver alguma dúvida relacionada ao serviço de pós-venda, o consumidor pode se informar sobre seus direitos nos canais gratuitos de comunicação do Procon”, destaca o especialista (*ver Serviço*).

Antes de fechar negócio on-line, deve-se verificar se a empresa já foi denunciada em sites como o Reclame aqui e o próprio site do Procon, consultar se ela integra as listas do Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas e a seção *Evite esses sites* (*ver Serviço*).

A Fundação repassa regularmente ao Comitê Gestor da Internet (CGI), ligado ao governo federal, o nome de empresas com queixas sem solução para o consumidor, que, posteriormente, podem ter seu registro na rede mundial de computadores banido do Brasil.

Pós-venda – É recomendável ler avaliações de outros clientes sobre produtos e fornecedores, disponíveis nos próprios sites de vendas, assim como trocar impressões

sobre sites de compras brasileiros com amigos e familiares. Com relação aos vendedores internacionais, o comprador assume 100% os riscos da operação – o Procon não tem amparo legal para atuar nos casos envolvendo empresas instaladas fora do Brasil.

Situação diferente ocorre quando o consumidor compra ou ganha um item comercializado no exterior de marca conhecida e com modelo similar oferecido no mercado brasileiro. Se o produto apresentar algum vício, o Procon tenta encontrar solução entre as partes contactando o escritório brasileiro da empresa multinacional – desde que o produto esteja na garantia e o consumidor tenha a nota fiscal original do produto. “Mas não há certeza de atendimento nessa situação”, observa Fábio Fernandes.

Entrega – Vigente no Estado de São Paulo, a Lei da Entrega (nº 13.747/2009) determina ao fornecedor responsável pela mercadoria entregá-la no dia e turno previamente combinados com o consumidor – podendo ser no período da manhã (das 7 às 11 horas), da tarde (das 12 às 18 horas) ou da noite (das 19 às 23 horas).

Exigir pagamento de valor adicional para entregar produto em hora ou data marcada é considerada prática abusiva pelo CDC, independentemente de o frete ter sido cobrado ou não. Outro direito a ser observado em compras não presenciais, pela internet, por telefone ou por meio de catálogo, é o direito ao arrependimento, previsto no artigo 49 do CDC. De acordo com a norma, o consumidor tem prazo de sete dias para desistir da compra sem nenhum prejuízo relativo ao valor pago.

Rogério Mascia Silveira
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

SERVIÇO

Fundação Procon
Site – www.procon.sp.gov.br
Blog – <http://goo.gl/q0ZQrA>
Telefones: Na capital, ligar 151, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas; no interior e litoral, consultar no site do Procon o número e o endereço dos Procons municipais
Lista com nomes de empresas autuadas na Operação Dia dos Pais
<http://goo.gl/sNEkYg>
Código de Defesa do Consumidor (CDC)
<http://goo.gl/oA8JOV>
Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas – <http://goo.gl/fDyVz5>
Evite esses sites – <http://goo.gl/MWqMLL>
Reclame Aqui – www.reclameaqui.com.br
Lei da Entrega (nº 13.747/2009)
<http://goo.gl/rR5w8H>



Fábio – Melhor ouvir o pai antes da compra

Pokemons à solta: Detran.SP alerta motoristas e pedestres

Os monstros Pokémon chegaram ao Brasil. Lançado na semana passada, o jogo de realidade aumentada funciona com um GPS, o que faz os aficionados andarem pelas ruas de olho na tela do celular e apelando para as mais diferentes artimanhas para capturar o maior número de personagens. É aí que mora o perigo, informa o Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo (Detran.SP).

Desde que o game foi lançado em outros países, o órgão de trânsito vem alertando, de uma forma bem-humorada, em suas redes sociais, sobre os perigos de

acidentes de trânsito por causa da distração dos jogadores.

Antes de ser iniciado, o próprio jogo emite um aviso para que não se jogue Pokémon Go enquanto dirige. Nas últimas semanas, Austrália e Estados Unidos foram alguns dos países que noticiaram acidentes de trânsito e atropelamentos relacionados à caça aos pokemons, com um deles tendo resultado na morte de uma garota de 22 anos. No Brasil, a história se repete: em Curitiba (Paraná), há registro de um jovem atropelado enquanto jogava.

Colisões e choques são os tipos de acidentes mais frequentes no trânsito, muitos deles graves ou até mesmo fatais. E a distração é um dos principais motivos para essas ocorrências. Por isso, quem for sair à caça de pokemons no trânsito deve procurar opções seguras. Pesquisas mostram que utilizar o celular enquanto dirige prejudica tanto a capacidade de perceber e de evitar perigos no trânsito quanto dirigir alcoolizado.

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial
Assessoria de Comunicação do Detran.SP

