

duto de cor ou tamanho diferente não há nenhuma obrigatoriedade de troca.

No entanto, se a loja oferece esta benesse ao cliente, esta obrigação terá que ser cumprida. No que sugerimos que sempre se peça a aposição da possibilidade de troca de forma escrita, seja no próprio produto, por afixação de etiquetas ou até mesmo na nota fiscal, constando o prazo e demais condições da troca.

### **PROBLEMAS COM O PRODUTO NO PRAZO DA GARANTIA**

Se o produto apresentar vício ou defeito no prazo de garantia, o consumidor deverá encaminhá-lo, a sua escolha:

- ao estabelecimento onde foi realizada a compra;
- para o fabricante;
  
- ou à rede de assistência técnica autorizada.

O prazo máximo para o conserto é de 30 (trinta) dias, no que não sendo cumprido o consumidor poderá optar pela troca do produto, cancelamento da compra ou abatimento proporcional do preço.

O consumidor não pode ser obrigado a encaminhar para algum dos integrantes da cadeia de fornecimento, como comumente ocorre com as assistências técnicas, pois todos respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, tendo qualquer um que procurar sanar o problema.

### **COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO**

A loja deve prestar todas as informações relacionadas ao pagamento com cartão, como condições de pagamento, taxas de juros mensais, anuais e o custo efetivo total.

O mesmo se aplica às demais formas de parcelamento, como carnês e boletos bancários, dentre outros meios.

O consumidor deve ficar atento, pois a cobrança de juros só pode acontecer para compras parceladas, não podendo se aplicar às compras pagas no cartão rotativo (vencimento), cartão de débito ou cheques.



PREFEITURA DO  
**NATAL**  
A NOSSA CIDADE

**PRO  
CON**  
Natal/RN

Comprar com  
segurança



**PRO  
CON**  
Natal/RN

## PORQUE PEDIR A NOTA FISCAL?

A emissão da nota fiscal é um direito seu e garantia do cumprimento das obrigações do fornecedor, pois ela atesta o negócio firmado entre as partes de maneira clara e certa, possibilitando mais facilmente a procura do consumidor por seus direitos perante o PROCON ou a justiça.



## OFERTA

Toda oferta e apresentação de produto ou serviços devem conter informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre todas as suas características e os riscos que apresentem a saúde e segurança dos consumidores.

## ORÇAMENTO

O fornecedor de serviço é obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio que, após aprovado, somente poderá ser alterado se as partes concordarem. Executar serviço sem aprovação de orçamento é prática abusiva.

## GARANTIA ESTENDIDA O QUE É?

A garantia estendida é um tipo de seguro, regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), que tem por finalidade complementar a garantia do produto ou estender (ampliar) essa garantia. Desta forma, a primeira coisa a observar é se o seguro que está sendo oferecido, chamado de Garantia Estendida, é o tipo que estende a garantia dada pelo fabricante ou completa essa garantia.

O tipo mais comum oferecido no mercado é a extensão da garantia do fabricante, mas o consumidor deve ficar atento, já que, assim como outros seguros, poderá ter exclusões de cobertura.

O tipo mais comum oferecido no mercado é a extensão da garantia do fabricante, mas o consumidor deve ficar atento, já que, assim como outros seguros, poderá ter exclusões de cobertura.

## EXCLUSÕES DA COBERTURA: FIQUE ATENTO!

Nos contratos de garantia estendida, usualmente estão descritas muitas situações em que não a cobertura para o produto. É muito importante avaliá-las. Muitos consumidores só tomam conhecimento destas exclusões quando tentam utilizar a garantia estendida e têm seu pedido recusado pela seguradora ou porque não tiveram acesso ao contrato e as condições da apólice (não recebeu o contrato) ou porque não leram atentamente o que estaria garantido ou não.

Por isso, antes de contratar, não deixe de se informar sobre as exclusões, exija e leia as "Condições Gerais do Seguro" para não ter surpresas, pois muitas vezes o que o vendedor oferece pode ser diferente do que realmente consta no contrato. Em geral, as desvantagens e riscos não são informadas.

## DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Quem adquire produtos ou serviços fora do estabelecimento comercial e se arrepende pode cancelar a compra, mas dentro do prazo de 7 dias a contar da aquisição ou do recebimento do produto, que deve ser devolvido. Neste caso, o consumidor tem direito a devolução de qualquer valor ora pago.

## COMPRAS PELA INTERNET

A internet veio facilitar o acesso a uma enorme gama de produtos e serviços, mas devemos atentar a algumas dicas na hora da compra:



- Cheque se existe endereço físico e telefone do fornecedor no site;
- Certifique-se do prazo de entrega, condições de entrega (frete) e da compra;
- Nas compras em sites estrangeiros, o consumidor deve saber que não existe a proteção do Código de Defesa do Consumidor, e na maioria das vezes também não há garantia dos produtos;
- Imprima ou salve os comprovantes da transação, que futuramente podem ser utilizados em reclamações ao PROCON ou ações judiciais;
- Prefira sites que tenham medidas de segurança para garantir o sigilo de seus dados e nunca realize transações on-line em computadores públicos.

## TROCA DO PRODUTO

Apesar de ter se tornado uma prática comum, os fornecedores não são obrigados a trocar um produto se o mesmo não apresentar vício ou defeito que não tenha resolução no prazo legal. Se a questão for meramente da preferência do consumidor, como a troca por pro-