

Prepare

di

sua loja

para o

Natal!

Ho Ho Ho



Lojista,  
já parou para pensar que

o seu  
negócio é  
**muito**  
importante

para o desenvolvimento da  
economia da nossa cidade?

E é por isso que a CDL Goiânia, em parceria com a Comissão Especial de Direito Empresarial do Consumo e Comissão de Direito do Consumidor da OAB/GO, preparou esse material exclusivo para te ajudar a prevenir conflitos com seus clientes, reclamações ou autuações durante as vendas de Natal.



IMPULSIONANDO A ADVOCACIA  
DEFENDENDO A CIDADANIA

- 1. Sou obrigado(a) a fazer a troca de produtos? ..... 04**
- 2. Mas e a troca no prazo de 07 (sete) dias? ..... 04**
- 3. Por quanto tempo o produto tem garantia? ..... 05**
- 4. O que é a garantia estendida? ..... 05**
- 5. E se o produto/serviço apresentar defeito dentro do prazo da garantia? ..... 06**
- 6. Posso fazer promoções para liquidar o estoque? ..... 06**
- 7. Posso limitar a quantidade de produtos por cliente? ..... 07**
- 8. O preço pode ser diferente de acordo com o tipo de pagamento? ..... 07**
- 9. Preços diferentes entre o anunciado e o praticado, ou entre a gôndola e o sistema. O que fazer? ..... 08**
- 10. Não cumprimento da oferta/publicidade? ..... 08**
- 11. O que fazer para evitar fraudes nessa época do ano? ..... 09**
- 12. Cuidado com ofertas muito tentadoras ..... 09**
- 13. Atenção na hora do pagamento ..... 10**

©

|

R

Á

M

U

S



## 1. Sou obrigado(a) a fazer a troca de produtos?

Essa, com certeza, é uma dúvida comum entre os lojistas. Se for o seu caso, veja como é simples: Nas compras realizadas dentro da loja (presencialmente), a regra geral é de que o fornecedor não seja obrigado a fazer a troca, a não ser em caso de defeito (vício) do produto ou serviço.

Mas, atenção! Se a sua empresa oferecer prazo para troca de determinados produtos - especialmente quando a compra é realizada no intuito de presentear alguém - é obrigatório fazer o que foi acordado se o pedido do consumidor estiver de acordo com a Política de Troca.

Por isso, é importante que a loja defina bem as regras da sua Política de Troca, como, por exemplo, o prazo, a possibilidade de mudança por qualquer outro produto ou se será apenas para alteração de tamanho, cor etc.. Vale lembrar que o fornecedor deve tomar cuidado para não incluir no documento exigências consideradas abusivas.

Da mesma forma, para o consumidor, é importante sempre verificar com o vendedor sobre a Política de Troca para os produtos adquiridos.

## 2. Mas e a troca no prazo de 07 (sete) dias?

Parece pegadinha, mas não é. O popular prazo de 07 (sete) dias do recebimento/compra do produto para troca só pode ser aplicado caso a compra ou contratação do serviço for realizada fora do estabelecimento comercial, como, por exemplo, por: internet, telefone, catálogo, reembolso postal, quiosques de vendas, em domicílio (porta a porta), etc.



### 3. Por quanto tempo o produto tem garantia?

Essa é uma informação importante. A Lei estabelece o prazo de garantia legal, mas você, fornecedor poderá disponibilizar um prazo maior na oferta do produto/serviço, fique atento ao informar o prazo da garantia.

Para os defeitos (vícios) que são fáceis de notar, o prazo legal de solicitação da garantia começará a contar a partir do recebimento do produto ou serviço, conforme a seguir:

- \* 30 (trinta) dias para produtos e serviços não duráveis, como itens perecíveis;
- \* 90 (noventa) dias para produtos e serviços duráveis, como móveis e eletrodomésticos.

Esse é o prazo mínimo e obrigatório definido pelo Código de Defesa do Consumidor. Mas a sua empresa poderá fornecer também uma garantia específica conforme o produto, como no caso de anúncios que afirmam “um ano de garantia”, ou poderá disponibilizar ao seu cliente a contratação de uma garantia estendida. Mas vele lembrar que a garantia contratual é somada à garantia legal, e o prazo legal só terá início após o prazo da garantia contratada.

### 4. O que é a garantia estendida?

A garantia estendida é um extra, um “bônus” a mais à garantia legal de 30 ou 90 dias. Ela não é obrigatória porque será aplicada por meio de contratação ou acordo feito entre fornecedor e comprador, devendo ser entregue no momento da contratação, por escrito. Se sua loja oferecer esse tipo de vantagem, é necessário ter um termo de garantia indicando as condições da cobertura.



## 5. E se o produto/serviço apresentar defeito dentro do prazo da garantia?

Quando um produto/serviço apresenta defeitos (vícios) dentro do prazo de garantia, o consumidor deve comunicar ao fabricante para que sejam realizados os reparos necessários. Depois da entrega do produto ou serviço, o fabricante terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias para reparar o problema.

Quando for procurar a Assistência Técnica autorizada, o consumidor não pode esquecer de levar a nota fiscal de compra do produto e o termo de garantia, se houver. Assim que for feita a entrega do produto com defeito, o cliente deve também solicitar a **ORDEM DE SERVIÇO** e pedir para que seja anotado neste mesmo documento a descrição do **REAL PROBLEMA** verificado.

Para o fornecedor, assim que receber o produto será iniciado o seu prazo de trinta dias para analisar o defeito e, se for o caso, consertá-lo ou substituir o produto. Caso o problema não seja resolvido no prazo, então será o próprio consumidor que irá escolher se prefere:

- A substituição do produto por outro igual, e em \* novo;
- A devolução imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos – solicitar o cancelamento da compra e a devolução do valor pago;
- O abatimento proporcional do preço – caso o produto / serviço possa ainda ser utilizado, mas tenha tido o uso prejudicado pelo defeito, é possível que o consumidor opte por continuar com o produto, mas o fornecedor deverá devolver parte do valor proporcional ao defeito.

## 6. Posso fazer promoções para liquidar o estoque?

Sim, você pode e deve fazer esse tipo de liquidação. Apenas fique de olho se os valores e descontos dos produtos em promoção estão claros, legíveis e acessíveis. Além disso, é proibido aumentar o preço do produto ou serviço para depois dar o desconto. Se isso ocorrer, a empresa pode ser atuada pelo Procon.



## 7. Posso limitar a quantidade de produtos por cliente?

Sim, a sua loja pode limitar a quantidade de produtos desde que tenha um motivo justificado para implementar essa limitação, caso contrário, a prática poderá ser classificada como abusiva.

Mas existem alguns motivos que justificam a limitação da quantidade de produtos como, por exemplo, no caso de preços promocionais. Para evitar que um único consumidor adquira todo o estoque (ou mesmo um grande volume) de um certo produto, pois isso impediria o acesso aos demais clientes, então a limitação é válida.

Nesse cenário, a limitação tem, de fato, uma justa causa e é considerada legal. Mas não se esqueça de que a quantidade estabelecida como limite nas vendas do varejo deve se adequar ao consumo individual ou familiar, diferentemente do que acontece nas empresas especializadas nas vendas por atacado.

## 8. O preço pode ser diferente de acordo com o tipo de pagamento?

Sim, lojista, você pode cobrar taxas adicionais em vendas a prazo ou pagas com cartões. Nesses casos informe, em local e formato visíveis ao consumidor, quais são os descontos oferecidos em função do prazo ou meio de pagamento utilizado.

Vale lembrar que a sua loja só é obrigada a aceitar o pagamento realizado em moeda corrente (em dinheiro). Já o recebimento por outras formas de pagamento, como cartão, cheque, etc., é facultativo. Caso esses outros métodos sejam aceitos na empresa, é importante informar ao seu cliente, em local visível e de fácil acesso, quais são os meios adicionais de pagamento admitidos.



## 9. Preços diferentes entre o anunciado e o praticado, ou entre a gôndola e o sistema. O que fazer?

Esse é um problema que acontece com mais frequência do que se imagina.

Por isso, a orientação é que a oferta seja cumprida. Como assim? Ao oferecer determinado produto, há a geração de expectativas no consumidor e ele pode exigir que o anúncio seja cumprido.

Esse tipo de vinculação está relacionado à boa-fé. Mas atenção, a boa-fé é via de mão dupla, ou seja, tanto o fornecedor como o próprio consumidor precisam se posicionar honestamente em relação um ao outro.

Assim, nos casos em que é veiculada uma oferta evidentemente incorreta, contrária à lógica ou bom senso que se deve esperar, não é possível que o consumidor exija o seu cumprimento obrigatório, afinal isso caracterizaria má-fé do consumidor, já que se trata de um erro evidente, como, por exemplo, ao invés de anunciar determinado produto por “R\$ 1.000,00”, o anúncio apresentasse um zero a menos e indicasse o valor de “R\$ 100,00” por um produto que, sabidamente, não teria esse valor.

## 10. Não cumprimento da oferta/publicidade?

Esse é um assunto que rende, mas vamos te ajudar a entender tudinho! De acordo com o CDC, o Código de Defesa do Consumidor, é obrigação do fornecedor/comerciante, cumprir a oferta e publicidade veiculada. Caso haja a recusa, o consumidor tem alguns direitos, como:

- Exigir o cumprimento imediato da obrigação nos termos da oferta e publicidade, ou;
- Aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente, ou;
- Rescindir o contrato, receber a quantia paga com antecipação devidamente atualizada, sem prejuízos de reivindicar indenização pelas perdas e danos eventualmente obtidos.



## 11. O que fazer para evitar fraudes nessa época do ano?

As fraudes prejudicam tanto os fornecedores quanto os consumidores e, em época de aumento de vendas, como no Natal, esse tipo de crime se torna ainda mais comum. Para evitar essa dor de cabeça é importante seguir algumas dicas:

- Nas vendas a prazo, verifique corretamente a identidade do comprador e se é, de fato, a pessoa que está fazendo a contratação;
- Nas compras com o cartão de crédito, lembre-se de que esse é um meio de pagamento nominal e intransferível, em caso de dúvida sobre a titularidade do cartão, solicite a documentação do consumidor para verificar sua identidade;
- Para os consumidores que realizam compras virtuais, prefira sempre os sites que tenham formas de pagamento segura. Lembre-se de verificar se a barra de endereço do navegador apresenta o ícone de um cadeado e, se puder, utilize um cartão de crédito virtual;
- Tanto para consumidores quanto para fornecedores, é importante manter sempre o celular ou computador atualizados e protegidos, utilizando senhas, antivírus e redes de wifi seguras.

## 12. Cuidado com ofertas muito tentadoras

Essa dica vale tanto para consumidores quanto para lojistas que pretendem fazer compras. Após decidir qual produto ou serviço vai ser adquirido, faça uma pesquisa para verificar o preço médio no mercado. Desconfie de ofertas muito tentadoras - anúncios com valor abaixo da metade do preço médio podem ser uma armadilha.

Tenha cuidado com produtos e promoções recebidas por e-mail ou mensagem e que digam respeito a sites não conhecidos ou em que você não tenha feito nenhum cadastro prévio. Procure comprar em sites conhecidos e de boa reputação.



## 13. Atenção na hora do pagamento

O Boleto Bancário é uma das formas mais práticas de pagar contas, por conta disso, o golpe do boleto falso tem feito vítimas por todo o Brasil. Não caia nessa. Fique de olho em algumas dicas importantes para evitar o prejuízo:

- Confira os números do código de barras: Nos Boletos Bancários, os números do código de barras na parte superior e inferior devem ser exatamente iguais, além disso, os números indicam dados como o banco, o valor e outras informações, confira se estão corretamente preenchidos;
- Tenha certeza da origem do documento: Se você fez alguma compra online ou acessou algum site de negociação, prefira emitir o Boleto diretamente no canal oficial, em vez de acessar documentos enviados por e-mail, SMS ou WhatsApp.
- Verifique o beneficiário: O CNPJ do emissor deve estar descrito no Boleto Bancário e deve aparecer na tela de pagamento. Caso apareça algum intermediário ou nome diferente, desconfie e verifique a informação junto ao emitente.

### Quer saber mais?

Acesse e consulte o Código de Defesa do Consumidor (Lei. 8.078/90) no site:

[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm).

**Vale lembrar que é obrigatória a disponibilização da lei, no estabelecimento comercial, para consulta pelos consumidores.**



IMPULSIONANDO A ADVOCACIA  
DEFENDENDO A CIDADANIA

