

- O consumidor deve fazer uma boa pesquisa de mercado, visitando ao menos três estabelecimentos;

- Os produtos devem estar expostos com preços a vista, preço a prazo, taxas de juros mensais, taxa de juros anuais e quantidade de parcelas;

- Os consumidores devem ser informados, por meio de cartazes sobre as formas de pagamento aceitas pelo estabelecimento. Caso a loja aceite cartões, não pode exigir um valor mínimo para pagamento, pois fere o inciso V do artigo 39 do CDC, que considera essa prática abusiva.

- O fornecedor não pode, em hipótese alguma, praticar diferença de preços para as vendas em dinheiro, cartão ou cheque.

- Os fornecedores devem afixar cartazes informando que não aceitam cheques ou cartões de crédito/débito;

- De acordo com o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor, a oferta e a apresentação de produtos e serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados. Sendo assim, não se admite omissão destas informações;

- Para melhor definir estas informações foi editada a Lei de Precificação (Lei Federal nº 10.962/04), que regula as condições de oferta e afixação de preços de bens e serviços para o consumidor. O fornecedor deve expor o valor dos itens por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, e em vitrines, mediante divulgação do preço à vista em caracteres legíveis.

- Ao comprar algum produto ou serviço exija sempre a nota fiscal, pois ela é essencial para a troca, garantia e eventual reclamação. O cupom fiscal numerado, com todos os dados do fornecedor também é válido. O consumidor pode inclusive exigir que o cupom saia com o seu CPF ou CNPJ.

- Guarde os encartes promocionais, os folhetos ou qualquer outra modalidade de oferta para comprovar uma eventual propaganda enganosa.

- O fornecedor não é obrigado a trocar produtos que não tenham problemas de funcionamentos ou vícios de qualidade. Assim, a troca por motivo de cor, padronagem, estampa ou tamanho não é obrigatória, a não ser que a loja tenha se comprometido a efetuar a troca no momento da venda. Esta informação deve ser clara.

- O prazo estabelecido para troca imediata é uma liberalidade do fornecedor, o que significa que pode variar de acordo com o estabelecimento. Por isso a informação é fundamental. As regras devem estar escritas para evitar problemas futuros (pode ser na própria nota fiscal).

- O código de defesa do consumidor reprime expressamente a venda casada. Vincular a compra de um bem ou serviço à outro fere o CDC em seu artigo art. 39, I, além de constituir inclusive crime contra as relações de consumo (art. 5º, II, da Lei n.º 8.137/90). Por isso, vale ressaltar que ao comprar um produto o consumidor não pode ser obrigado a levar outro que não necessite.

- Prazo de arrependimento: Se a compra for realizada por telefone, internet, em domicílio ou por outro meio similar o consumidor tem o prazo de reflexão de 7 dias corridos para desistir da compra, a contar da data do recebimento do produto, de acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. A contagem do prazo inicia-se a partir do dia imediatamente posterior ou recebimento do produto. Ressaltamos que o produto não precisa estar com defeito, pois basta o mero arrependimento do consumidor.

O consumidor que desejar fazer uma denúncia, sugestão ou reclamação pode fazê-lo pelos seguintes canais de relacionamento: telefone 151, email proconcampos.geral@gmail.com, faleconosco.procon@campos.rj.gov.br e pelo facebook Procon Campos.