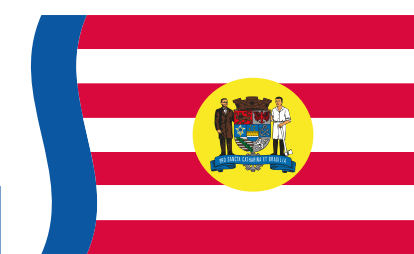




ENTENDA OS SEUS DIREITOS



**Prefeitura
de Blumenau**



TROCAS E PRESENTES



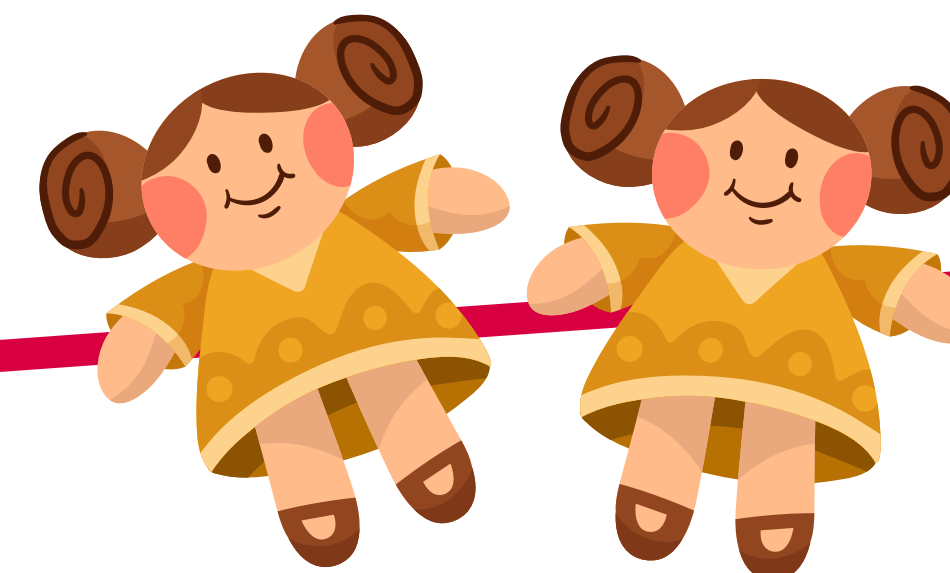
Comprei um presente e não serviu. Posso efetuar a troca?

O Código de Defesa do Consumidor não obriga a troca de produtos que não possuam defeitos. Ou seja, é uma decisão da loja efetuar a troca. Para garantir o seu direito à troca do produto, concedida pelo lojista, solicite um documento que contenha esta autorização.



Comprei um presente e não chegou no prazo combinado. O que devo fazer?

Se o produto não chegou, você poderá solicitar o cancelamento da compra pelo não cumprimento da oferta, ou se preferir, solicitar a entrega imediata do produto.



Na loja havia duas bonecas em promoção. Comprei uma e outra pessoa deu o mesmo presente. Fui até a loja solicitar a troca pela outra boneca, que quis me cobrar R\$ 20 a mais, alegando que a boneca já não estaria mais na promoção. O que devo fazer?

Efetuar a troca é uma decisão da loja, pois o produto não possui defeito. Além disso, a loja pode sim cobrar esta diferença, uma vez que, o produto não está mais na promoção.

GARANTIAS

Comprei um produto e a empresa me informou possuo apenas 90 dias de garantia. Está correto?

Sim, todo produto ou serviço tem garantia. Os produtos não duráveis possuem a garantia de 30 dias, já os produtos duráveis a garantia é de 90 dias. Existem empresas que disponibilizam a garantia complementar oferecida pelo fabricante ou garantia estendida oferecida através de um documento escrito.



Comprei um produto e ele apresentou defeito. A empresa me orientou a levar em uma assistência técnica autorizada. Quanto tempo a empresa pode levar, para arrumar o meu produto?

A assistência tem 30 dias para sanar o problema. Caso ultrapasse este período e a empresa não consiga resolver, o consumidor poderá exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie, a restituição do valor pago, atualizado monetariamente, ou o abatimento proporcional do preço.

O prazo de garantia expira em 27/12/2022 e a empresa está de recesso. Vou perder a garantia?

Não há problemas, pois o prazo de garantia é suspenso neste período de recesso. Quando a empresa, retornar você poderá solicitar a prestação da garantia e o prazo retorna de onde parou no último dia útil.

O que fazer quando a assistência técnica não é na minha cidade?

Você pode solicitar o código de postagem para que o produto seja postado sem custo.



ORÇAMENTOS, CONTRATOS, CANCELAMENTOS E FORMAS DE PAGAMENTOS

Contratei um serviço com prazo de 180 dias para conclusão e a empresa atrasou. Posso solicitar o cancelamento do contrato?

Não. Se efetuar o cancelamento antes de findar o prazo acordado, você quebrará contrato, ou seja, terá que pagar a multa por rescisão. O ideal é aguardar a finalização do prazo combinado, para registrar a reclamação e solicitar o cancelamento do contrato sem ônus.



O que fazer quando cobram um valor diferente do acordado em orçamento?

Você tem o direito de solicitar o cumprimento do que lhe foi ofertado.

A empresa pode aplicar preços diferentes de acordo com a forma de pagamento escolhida?

Sim, pode. Desde que contenha um aviso em local visível ao consumidor.



Solicitei o cancelamento de uma compra e não recebi a restituição do cartão de crédito.

Nesta situação, precisa ter um pouco mais de paciência. O estorno do valor pode ocorrer somente na fatura seguinte e, em alguns casos, pode demorar até três ciclos.

CADASTRO NEGATIVO, BLOQUEIO DE TELEMARKETING E DEVOLUÇÃO

O que fazer ao descobrir que estou negativado no SPC/Serasa por uma dúvida que desconheço?

Você tem direito de questionar esta cobrança. Pode registrar uma reclamação no Procon, solicitando esclarecimento referente à cobrança. Em caso de cobrança indevida, poderá Pedir a baixa da mesma e a retirada do seu nome da base de proteção de crédito.

Paguei um boleto e a empresa não deu baixa no pagamento. O que posso fazer?

Tratando-se de uma cobrança indevida, o consumidor tem direito de registrar uma reclamação, solicitando o reconhecimento do pagamento e a baixa da cobrança.

O que fazer para parar de receber ligações de telemarketing?

Basta acessar o site “Não Me Perturbe” (www.naomeperturbe.com.br) ou na plataforma do Procon Estadual (www.procon.sc.gov.br), no campo bloqueio de telemarketing.



Comprei um produto pela Internet e não gostei, posso devolver?

Nas compras efetuadas de forma virtual, você 7 dias para arrependimento. Essa regra vale para compra de produtos e contratação de serviços.

FIQUE ATENTO

INFORMAÇÕES GERAIS

www.consumidor.gov.br

Utilizando o seu cadastro da plataforma gov.br, sendo nível prata ou ouro, você poderá abrir o processo administrativo. Também é possível consultar as empresas participantes no próprio site. O prazo de resposta é de 7 a 10 dias.

www.procon.sc.gov.br

Existe também o site do Procon Estadual. Nele é possível a abertura da reclamação de forma virtual, acessando o sistema com seu cadastro no gov.br.

FIQUE TRANQUILO, O SEU DIREITO ESTARÁ GARANTIDO!



IMPORTANTE!

Recesso Procon Municipal de Blumenau

Estaremos em recesso do dia 22/12/2022 a 06/01/2023.

Retornaremos com atendimento presencial no dia 09/01/2023.

Protocolos

O prazo para protocolos é suspenso neste período de recesso.

Quando retornarmos o prazo retorna de onde parou no último dia útil.

DESEJAMOS A TODOS UM FELIZ NATAL E UM PRÓSPERO ANO NOVO!

