

Conheça
6 direitos
básicos do



Sobre o Departamento de Assistência ao Consumidor (DEACON) da CDL/BH

A CDL/BH em 1988, de forma pioneira, antecipando-se ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), criou o Deacon – Departamento de Assistência ao Consumidor, para orientar consumidores e empresas associadas, além de buscar soluções para eventuais conflitos provenientes de inscrições de débitos no SPC.

O Deacon zela pela boa relação entre consumidores e lojistas por meio da conciliação e solução dos problemas decorrentes da relação de consumo, evita demandas judiciais para os associados, e também presta esclarecimentos sobre os registros existentes no banco de dados do SPC Brasil e sobre o Código de Defesa do Consumidor.

O Deacon é o único serviço do gênero ofertado pela iniciativa privada e que não trabalha com medidas punitivas, atendendo mais de 4.000 consumidores ao ano.

Como funciona:

Basta o consumidor procurar o Deacon portando a Carteira de Identidade e CPF, através dos nossos canais de atendimento.

Contato:

Assistência ao Consumidor – Deacon

E-mail: deacon@cdlbh.com.br

Telefone: (31) 3249-1666

Horário: Segunda a sexta: 8h30 às 14h



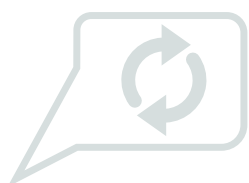


Troca de mercadoria em loja física

Você sabia que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) só traz a obrigação aos lojistas de realizarem trocas de produtos **adquiridos em lojas físicas** desde que o produto apresente defeitos?

O CDC não traz o dever legal de que seja trocado produto em virtude de arrependimento do comprador quanto à cor, tamanho ou modelo e qualquer outra hipótese. Nesses casos a troca é considerada liberalidade do lojista. Na maioria das vezes ela é permitida e aconselhada por uma questão de fidelização, uma cortesia para o cliente pela possibilidade de se utilizar este momento para vender mais mercadorias. Entretanto, quando houver qualquer defeito no produto ou falha na informação prestada no momento da compra, a solução do problema é obrigatória.

Quando a troca exigida pelo consumidor for motivada pelo defeito do produto, o lojista tem um prazo máximo de 30 dias para saná-lo. Caso isso não seja feito, o consumidor poderá escolher entre:



- a substituição do produto por outro da mesma espécie;

- a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada;

- o abatimento proporcional do preço.

Aos lojistas que possibilitam a troca de produtos comprados em loja física, sugerimos que afixe em seu estabelecimento um cartaz informando o prazo para a troca de mercadoria, ou insira esta informação na etiqueta do produto: **A TROCA DEVERÁ SER EFETUADA EM OBEDIÊNCIA AO ESTIPULADO PELO LOJISTA E INFORMADO AO CONSUMIDOR.**





Direito de arrependimento - Compras on-line ou fora do estabelecimento comercial

Pensando no comércio on-line ou por telefone, o CDC estabeleceu a possibilidade do direito de arrependimento.

Ou seja, o consumidor que realizar a compra de um produto fora do estabelecimento comercial, poderá desistir dessa compra no prazo de 07 (sete) dias corridos, a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço.

Essa possibilidade foi estabelecida, pensando nos consumidores que realizam compras sem ver o produto em “mãos”.

A desistência não precisa ser motivada, basta apenas que seja solicitada dentro do prazo estabelecido.





Publicidade e oferta do produto

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que a oferta e apresentação de produtos e serviços devem assegurar informações claras, corretas, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores.

Desta forma, tudo o que for prometido nos anúncios que forem veiculados deve ser cumprido pelo lojista. Se não houver ressalvas quanto à quantidade, modelo e outros dados importantes, o fornecedor terá que atender quantos consumidores se dispuserem a comprar.

Os produtos expostos na vitrine devem vir com todas as suas formas de pagamento discriminadas (preço à vista, a prazo, quantidade de parcelas e taxa de juros).

Dentro dos estabelecimentos, os produtos expostos em araras e prateleiras ao alcance dos consumidores também devem seguir a regra citada.

No caso de grandes lojas, como hipermercados, devem ser disponibilizados leitores de códigos de barras a cada 15 (quinze) metros.





Recebi o troco em “balinhas”, está correto isso?

Caso o estabelecimento comercial não tenha troco para fornecer ao seu consumidor, deverá arredondar o preço para baixo, e não poderá entregar “balas” para suprir a falta de troco.

Exemplo: O consumidor faz uma compra no valor de R\$ 24,96 (vinte e quatro reais e noventa e seis centavos) e oferece o valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) como pagamento, caso o fornecedor não possua os R\$ 0,04 (quatro) centavos para devolver de troco, deverá diminuir o preço da venda até que tenha troco suficiente. O consumidor nunca poderá ser lesado pela falta de troco do fornecedor.

Para facilitar a restituição do troco nos estabelecimentos comerciais, o Banco Central sugere os seguintes procedimentos, a serem adotados, gradativamente, pelos comerciantes com dificuldade de obter troco junto aos bancos comerciais:

- 1) registrar pedido junto à gerência da agência do banco onde mantém conta;
- 2) contatar o Serviço de Atendimento aos Clientes do banco de relacionamento, caso não tenha sido atendido.



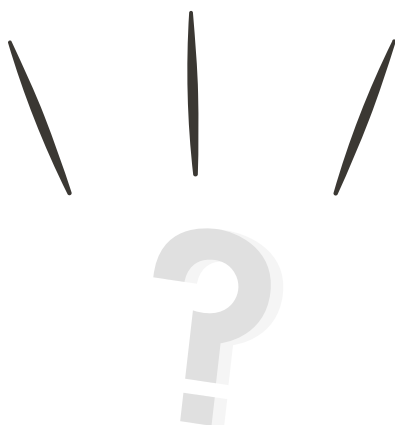


Produto à venda que não está disponível no estoque

A venda de um produto não constante em estoque poderá configurar Publicidade Enganosa, que é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que ao adquirir o item, o consumidor tem a esperança de recebê-lo de forma rápida e segura.

Ao expor mercadorias à venda de modo que fique visível ao consumidor, o comerciante deve-se atentar com relação ao estoque constante em seu comércio. Isso porque, quando existe a exposição do produto, conclui-se que ele estará disponível ao consumidor que após efetuar o pagamento, poderá levar a mercadoria adquirida para sua casa.

Importante que quando estes itens chegarem ao fim, que seja retirado imediatamente da exposição e que sejam repassadas informações aos consumidores que pretendem concluir a compra, sobre a indisponibilidade desta mercadoria, antes mesmo de efetuarem o pagamento de um produto que não estará disponível.





Cobrança de Dívidas não quitadas

Caso o consumidor fique inadimplente junto a Empresa Credora, a empresa poderá efetuar a cobrança da dívida a partir da data do vencimento do débito não quitado. Entretanto, ao realizar a cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não poderá ser exposto ao ridículo, nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

O consumidor que for cobrado indevidamente tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente.



Banco de Dados do SPC BRASIL



O SPC – Serviço de Proteção ao Crédito é um banco de dados, processador dos registros de inadimplência inseridos na base de dados da CDL/BH, que possui caráter público e tem como finalidade disponibilizar informações seguras para melhor análise do empresário quando da concessão do crédito.

Como associado à CDL/BH, o empresário pode registrar seus clientes devedores assim que constatada a inadimplência

(atraso no pagamento). O registro ficará ativo no sistema por 05 (cinco) anos, a contar do vencimento da dívida.

Poderá ser registrado no SPC, contratos, duplicatas, notas promissórias e os cheques devolvidos pelos motivos 12, 13, 14 e 21, este último desde que não tenha ocorrido o desacordo comercial alegado pelo consumidor para a sustação do referido título.

O associado deverá fazer o repasse fiel das informações e cadastros sobre a própria empresa, sobre o devedor e também da dívida a ser inscrita no SPC, pois estes dados servirão para a notificação prévia emitida pela CDL/BH comunicando o consumidor acerca da existência do débito, bem como os contatos da empresa credora para que possa efetuar o pagamento em tempo hábil, evitando que não ocorra a inserção da restrição do SPC.

A responsabilidade pela inclusão e exclusão dos registros no SPC, bem como o fornecimento do endereço e dados completos e atualizados do devedor, é do lojista associado, cabendo à CDL/BH armazenar estas informações e emitir a notificação prévia ao consumidor.

Após a quitação da dívida, o lojista deve imediatamente solicitar a exclusão deste registro.

