



## GARANTIA DE PRODUTOS

- Produtos duráveis e serviços têm garantia legal de 90 dias.
- Garantia Contratual: é a garantia que o fornecedor dá ao produto ou serviço além do prazo da garantia legal (90 dias) e deverá ser por escrito.
- Garantia Estendida: é um seguro para reparo do produto que tem validade após a garantia contratual. Este serviço é opcional, sendo ilegal a sua imposição no ato da compra de serviços ou produtos, caracterizando venda casada.



## PRAZO PARA DESISTÊNCIA

- Prazo de 7 dias para a desistência de uma compra de produto ou contratação de serviços. Vale somente quando a contratação ou compra for efetuada fora do estabelecimento comercial (por telefone, via internet, em domicílio etc.)



## TROCA OU REPARO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

- A lei não prevê a troca de produtos pelos fornecedores, e sim o reparo no prazo máximo de 30 dias.
- Ultrapassado o prazo de 30 dias sem reparo do produto ou serviço, o consumidor terá direito, a sua escolha, à troca do produto ou serviço, à devolução dos valores pagos ou ao abatimento proporcional no preço.
- O fornecedor tem liberdade para definir o prazo para efetuar a troca do produto.



## INFORMAÇÃO SOBRE PREÇO À VISTA

- Todo estabelecimento comercial deve manter em seus produtos a indicação do preço à vista quando o consumidor tiver contato visual ou manual com o produto (vitrines, gôndolas etc.).



## PAGAMENTOS COM CARTÕES DE CRÉDITO

- Quando pagamentos à vista de produtos e serviços forem efetuados com cartões de crédito ou débito, o preço praticado deve ser o preço à vista da etiqueta do produto, sendo proibidos os acréscimos para esta forma de pagamento.



## ENTREGA DE PRODUTOS E SERVIÇOS – LEI ESTADUAL 13747/2009

- Todo fornecedor deve estipular em documento próprio data e turno para entrega de produtos e serviços.



## PROGRAMA DE OLHO NA VALIDADE

- Os supermercados que tiverem o cartaz “DE OLHO NA VALIDADE” se comprometem a efetuar troca de produtos vencidos pelos mesmos produtos não vencidos sem qualquer custo (válido somente antes de efetuar o pagamento no caixa).



## CONTRATAÇÕES OU RECLAMAÇÕES VIA TELEFONE JUNTO AO FORNECEDOR SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS

- Você deve sempre anotar o número do protocolo de atendimento, data, horário e o nome do atendente para futuras reclamações.



## SERVIÇOS AOS CONSUMIDORES VIA SITE PROCON: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

- Bloqueio de telemarketing.
- Evite estes sites (sites não recomendados para compras).
- Ranking de atendimento no Estado de São Paulo (empresas mais reclamadas).
- Formas de atendimento do Procon.

ATENDIMENTOS NO PROCON MUNICIPAL DE ARARAQUARA

Endereço: Rua São Bento, 840 – Paço Municipal

Atendimento: segunda a sexta, das 12h15 às 17h

Não efetuamos orientações e atendimentos por telefone.

Orientações para atendimentos

[www.araraquara.sp.gov.br/Secretarias/NegóciosJurídicos/Procon](http://www.araraquara.sp.gov.br/Secretarias/NegóciosJurídicos/Procon)