

PROCON

Fundação PROCON – órgão de defesa do consumidor que exerce fiscalização nos setores de comércio e serviços, além da execução das leis de defesa do consumidor e aplica às respectivas sanções.

As normas legais que regulam o relacionamento entre fornecedor e consumidor são: o Código de Defesa do Consumidor e Código Civil.

Relações de Consumo da Garantia de Produtos

Quais as medidas preventivas que devem ser observadas pelo empresário para evitar problemas nas relações de consumo?

- Oferecer produtos e serviços seguros, que não apresentem riscos ao consumidor;
- Oferecer todas as informações necessárias sobre os produtos e serviços;
- Apresentar uma publicidade correta, que não seja abusiva ou enganosa.

O que fazer para garantir a retirada dos produtos com prazo de validade vencida do estabelecimento comercial?

Deverá solicitar ao fornecedor que assine um termo de responsabilidade pela retirada dos produtos vencidos, no ato da entrega da mercadoria.

Caso não tenha assinado o termo, o empresário poderá notificar o fornecedor para que proceda à retirada dos produtos em determinado prazo, sob pena de ser constituído em mora.

Como se dá a troca de produtos?

Sempre que o produto adquirido não se prestar ao uso que lhe é atribuído, pode ser trocado por outro produto da mesma espécie, marca e modelo, e em perfeitas condições de uso. Não sendo possível a troca por produto idêntico, o consumidor poderá escolher outro, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço.

Qual o prazo que o consumidor possui para reclamar de um produto defeituoso?

É de 30 dias para os produtos ou serviços não duráveis, como alimentos, serviços de lavanderia, e de 90 dias para os duráveis, a exemplo de eletrodomésticos, roupas e serviços de pintura de uma casa.

Quem é responsável pelo produto ou serviço defeituoso?

Todos envolvidos na cadeia produtiva e de distribuição seja ele empresário do comércio, fabricante, importador, entre outros, pois a responsabilidade é solidária. Deverá solucionar o problema aquele que o consumidor escolher para dirigir sua reclamação.

Quais as precauções que o empresário deve tomar para diminuir o risco de vir a ser responsabilizado por danos causados ao consumidor?

Comprar de fornecedores idôneos, que garantam a qualidade de seus produtos/serviços; comercializar somente produtos com indicações claras da origem, nome e endereço do fornecedor e instruções de uso bem explicadas.

O empresário é responsável pelas condições e ofertas apresentadas por seus vendedores?

Sim, mesmo que a proposta seja apresentada verbalmente.

Mais Informações:

Para maiores informações: Procon Rua Bandeirantes, 1365
Fone: (18) 3636-2277 ou 0800-7722186

E-mail:

procon@aracatuba.sp.gov.br