

Há casos em que os produtos estão em promoção justamente por apresentarem pequenos “defeitos”. Nessas situações, as avarias devem ser apresentadas ao consumidor e justificadas como motivos para a aplicação do desconto. O consumidor deve ter total ciência do estado do item antes da compra.

– Verifique a política de troca. A constatação deve ser feita antecipadamente e varia conforme o fornecedor;

– Prazo de arrependimento. Em casos de compras feitas fora do estabelecimento comercial (internet, telefone ou em domicílio), o consumidor tem sete dias a partir da compra/entrega para “se arrepender”, cancelar a compra, devolver o produto e pedir a devolução do valor pago;

- Se verificar qualquer defeito após a compra, vale lembrar que, os itens comprados em liquidações, e também peças de mostruário, têm os mesmos prazos de garantia previstos em lei, sendo possível reclamar, em até 30 dias, de problemas aparentes em produtos não duráveis. Para itens duráveis, o prazo vai para 90 dias, contados a partir da verificação do dano. Há casos em que os produtos estão em promoção justamente por apresentarem pequenos “defeitos”. Nesses casos, as avarias devem ser apresentadas ao consumidor e justificadas como motivos para a aplicação do desconto. O consumidor deve ter total ciência do estado do item antes da compra.

Mas a atenção do consumidor deve ser redobrado em caso de compras na internet: veja as dicas:

-Verifique se o site é brasileiro (.com.br). Compras em sites internacionais estão sujeitas a outros custos que nem sempre são informados de forma clara e precisa. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor (CD) não se aplica, se o site não tiver representantes no Brasil;

– Fique atento ao prazo de entrega. Principalmente, se o objetivo for comprar presentes para o Natal;

- Para se certificar que está fazendo uma compra segura, nunca utilize computadores de acesso público. Para verificar a segurança da página, clique num cadeado que aparece no canto da barra de endereço ou no rodapé da tela do computador. O endereço da loja virtual deve começar com <https://>.
- Ao efetuar as compras, prefira pagar com cartão de crédito, e atenção com sites que só aceitam receber por boleto ou transferência bancária, pois se tiver problema com a compra, é mais difícil conseguir ressarcimento junto ao banco.
- Nunca informe dados do cartão de crédito pelas redes sociais. Desconfie de lojista que solicita essas informações.
- Todo site deve exibir o CNPJ da empresa ou o CPF da pessoa responsável, além de informar o endereço físico onde a loja possa ser encontrada ou o endereço eletrônico para que possa ser contatada.
- A página virtual também é obrigada a disponibilizar um canal para atendimento ao consumidor, o chamado Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- Prefira comprar de lojas conhecidas ou indicadas por amigos e familiares. Pesquise a reputação em sites que avaliam lojas virtuais. Os comentários de consumidores nas redes sociais podem servir de suporte nesse caso.
- Evite comprar através de promoções encaminhadas por e-mail, whats app e rede social, desconfiando também dos preços desproporcionais ao de mercado, você pode estar caindo em um golpe!
- Salva as informações da compra. O consumidor deve salvar ou imprimir todas as telas navegadas para efetuar a compra, as folhas de contratação, em especial as que falam do preço, forma de pagamento, características do produto e previsão de data para entrega, além, é claro, de exigir a nota fiscal, o principal documento em caso de reclamação.