

GUIA DO CONSUMO CONSCIENTE

CUIDADOS NA HORA DAS COMPRAS

Sobrevivendo às liquidações
e às épocas de compras





INTRODUÇÃO

Cada vez mais o ato de consumir tem adquirido contornos de lazer. Quem não se alegra por adquirir uma roupa nova, um objeto de decoração ou outros produtos, até de pouca utilidade prática? É também cada vez mais comum que o consumidor, exposto mais tempo às tentações do consumo, se veja diante de um impulso de compra provocado por inteligentes ações de marketing.

A facilidade com que as empresas têm alcançado o consumidor é assombrosa. Antes estáticas, as peças publicitárias são agora cada vez mais dinâmicas, já que levam em consideração as preferências dos consumidores com base em sua faixa etária, capacidade econômica, localização e buscas realizadas na internet. Isso para dizer o menos, já que outros fatores também podem ser coletados, analisados e utilizados pelos fornecedores, como compras feitas anteriormente e hábitos de lazer.

Além disso, as compras, antes reservadas para momentos específicos do dia, da semana ou do mês, em lojas físicas, agora podem ser feitas a qualquer momento através de um aparelho celular. O fornecedor parece estar na palma da mão do consumidor, mas, na verdade, muitas vezes é justamente o contrário.

Diante desse cenário, o consumidor deve estar cada vez mais atento às suas reais necessidades e a sempre facilitada e incentivada “compra por impulso”. Esse comportamento torna atrativos bens e produtos cuja necessidade ou utilidade podem ser não tão relevantes, restringindo a capacidade de adquirir posteriormente outros bens ou serviços - esses sim necessários.

É claro que consumir é necessário, seja do ponto de vista de suprir as reais necessidades dos consumidores, seja porque nisso se fundamenta uma complexa rede de produção e distribuição de bens e serviços, com conseqüente geração de renda e emprego. No entanto, tais situações devem andar em equilíbrio constante com o direito que os consumidores têm de fazer escolhas bem fundamentadas e procurando, sempre, a harmonização das relações de consumo.

Além disso, em determinadas épocas do ano, como as que se avizinham agora, promoções e obrigações sociais empurram ainda mais para o “consumismo”, não raras vezes fonte de frustrações, arrependimentos, reclamações e litígios.

Considerando a proximidade das liquidações “bombásticas” de final e de começo de ano, a já tradicional época de promoções do mês de novembro e as festividades natalinas, a Comissão Permanente de Defesa do Consumidor lança este guia, visando uma maior conscientização e proteção do consumidor.



Reflexão para o consumo

Inicialmente convidamos a todos para que, antes de adquirir um produto ou serviço, reservem um pouco de tempo para realizar passos importantes:

- Jamais compre por impulso. Sempre reflita antes sobre a compra, a utilidade e conveniência do que está pretendendo adquirir, inclusive sobre a ótica de sua saúde, economia e segurança, entre outros;
- Verifique se você possui condições financeiras suficientes para adquirir o produto ou serviço, sem a necessidade de entrar no uso do cheque especial ou no rotativo do cartão de crédito;
- Considere pagar à vista, se você tiver essa condição econômica e se o desconto for maior que o rendimento de aplicações bancárias. O desconto à vista sempre será mais favorável do que pagar juros em créditos especiais ou cartão de crédito. Sempre negocie um desconto;
- Avalie se o produto ou serviço é realmente necessário e, caso seja, se é necessário neste momento ou se a aquisição pode ser deixada para um momento econômico mais oportuno;
- Veja se o produto traz um manual de instruções. Este manual deve sempre estar em língua portuguesa. Quanto mais claro for o manual e mais informações tiver, inclusive com ilustrações, melhor;
- Pesquise outros produtos ou serviços similares em outros fornecedores. Veja se as condições de aquisição são mais favoráveis, incluindo eventuais garantias. Na internet há diversos sites e aplicativos que podem auxiliar na pesquisa de preços, comparação de características dos produtos e serviços e análise de opiniões de outros consumidores;

- Pesquise em sites de reclamações de consumidores e dos tribunais de justiça. Confira se o fornecedor atende ou não as questões apresentadas pelos consumidores ou se possui um elevado número de processos ou reclamações não atendidas;
- Antes de comprar um produto ou serviço, teste o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). Veja se é ágil e se é capaz de responder a questões relevantes.

Preparando-se para as ofertas



Se você já seguiu os passos anteriores, agora deve observar se as ofertas são reais ou convenientes para você. Seguem algumas sugestões:

- Se está pesquisando para comprar um produto de maior valor, por exemplo um eletrodoméstico, guarde as imagens dos preços e condições de venda antes que se iniciem as “promoções”. Assim, você poderá ter certeza se o desconto é real ou se vale a pena. Infelizmente, muitas promoções não são o que parecem;
- Verifique o prazo de duração da oferta e se o fornecedor informou a quantidade em estoque. Não se impressione com ofertas que duram poucos minutos ou horas, ou nas quais se anuncia que o estoque “está acabando”. Isso são estratégias de marketing que aumentam o impulso de compra;

- Compare preços em diversos fornecedores. Não confie em preços muito baixos e que estejam muito fora da média de mercado. Lembre-se de que as margens de lucro no comércio, especialmente de produtos eletrônicos e eletrodomésticos, em geral não são altas e não é possível vender mercadorias com descontos extremamente grandes;
 - Se o preço estiver baixo, verifique se o produto está saindo de linha ou se já foi lançado um modelo mais moderno e com mais recursos. Confira se o produto é clandestino ou mesmo falsificado, além de checar o prazo de entrega e o valor do frete antes de fechar a compra. Reparos em produtos fora de linha podem ser mais difíceis de serem feitos;
 - Utilizar sites de pesquisa de preços pode ser interessante para averiguar se a oferta está dentro da média de preços ou muito distante dela;
 - Não acredite que o fornecedor ou o produto serão melhores ou piores dependendo do canal de comunicação em que é anunciado;
 - No caso de datas comemorativas, como o Natal ou Dia das Mães, Pais ou Namorados, antecipe suas compras, evitando a correria de última hora. Assim você garante a maior oferta de produtos no mercado e a possibilidade de pesquisar melhor;
 - Cuidado com compras em sites ou fornecedores situados fora do Brasil. Se eles não tiverem uma empresa no país, a lei brasileira não é aplicável e não será possível reclamar. Experimente comprando inicialmente produtos de pequeno valor;
 - Observe se a política de trocas proposta tanto por fornecedores situados fora do Brasil quanto por lojas locais é efetiva, veja o que ela abrange e confirme as condições de troca.
- 

Dicas de segurança para compras pela internet

- Nunca acesse ofertas por meio de links de propagandas, ou recebidas por e-mail, SMS, aplicativos de comunicação ou outros recursos. Pesquise sempre, diretamente no navegador de internet (Chrome, Edge, Mozilla e outros), o nome da loja, acessando-a por conta própria e consultando você mesmo as ofertas do site;
- Observe se o endereço do site começa com “https” (Hyper Text Transfer Protocol Secure), ou se na barra do navegador aparece a imagem de um cadeado. Se não tiver a letra “s” e for somente “http”, ou se não tiver o “cadeado”, melhor não inserir os dados pessoais nesse site, pois podem estar visíveis para terceiros;
- Lembre-se que o “https” ou o “cadeado” não significam que o site seja de um fornecedor verdadeiro e legítimo, mas somente que suas informações digitadas naquele site não serão vistas por terceiros;
- Procure pesquisar preços ativando o “modo anônimo” de seu navegador. Não utilize redes wi-fi públicas para fazer compras, acessar contas bancárias e e-mails ou inserir seus dados pessoais em cadastros;
- Crie um e-mail gratuito somente para utilizá-lo no cadastro de lojas na internet, assim você não será atrapalhado por spam e sua caixa postal não ficará tão cheia de avisos, newsletters, ofertas e outras comunicações não desejadas ou irrelevantes;

- Pesquise sobre a empresa em sites de reclamações, no PROCON ou mesmo nos sites dos tribunais de justiça, para verificar se há queixas contra aquele fornecedor e qual é o índice de atendimento voluntário das reclamações dos consumidores;
- Desconfie de elogios ou avaliações positivas de produtos ou fornecedores que tenham linguagem semelhante ou que tenham sido postadas em horários ou datas muito próximas umas das outras. Isso pode ser indício de avaliações falsas;
- Verifique se o site da loja apresenta a identificação completa do fornecedor, inclusive com o número de seu CNPJ, endereço físico da empresa, telefones e e-mail, contrato e regras de arrendimento da compra, devolução dos produtos e estorno dos valores, dentre outros itens obrigatórios por lei (vide Lei 10.932/2004 e Decretos nº 5.903/2006 e nº 7.962/2013);
- Imprima ou salve (usando o “print screen” do computador ou a captura de tela dos celulares) a oferta do produto ou serviço e cada uma das etapas da compra, especialmente conferindo:
 - a) se o preço final não foi alterado na hora do pagamento
 - b) qual é o prazo de entrega e
 - c) se o valor do frete é razoável, pois, às vezes, o valor do frete supera em muito o valor do produto e a soma de ambos pode estar fora da faixa de preço que interessa ao consumidor;
- Prefira efetuar o pagamento com cartão de crédito, pois, em caso de fraude, será mais fácil cancelar o pagamento do que se for pago por boleto bancário. Você também pode utilizar sistemas de pagamento online que ocultam e protegem os dados de seu cartão;
- Embora seja um sistema seguro, lembre-se que o pagamento pelo PIX é praticamente instantâneo e que, após efetuar a transferência, a mesma não poderá ser cancelada. Se quiser a devolução do dinheiro, esta só ocorrerá se o fornecedor fizer uma transferência de volta ou se você conseguir uma ordem judicial;

- Utilize o sistema de aviso por SMS da administradora de cartões. Em caso de gasto indevido, você será avisado imediatamente e conseguirá contestar a compra perante a operadora de cartão de crédito, assim evitando fraudes;
- Não aceite pagar com cartão de crédito/débito se o display (visor) da máquina de cartões estiver quebrado ou impossibilitar observar o valor inserido. Lembre-se sempre de solicitar sua via do pagamento para conferir o valor pago;
- Se for pagar por meio de boletos, verifique os dados do emitente e o valor a pagar. Os boletos trazem um código de barras e uma “linha digitável”, que é uma sequência de 47 ou 48 números divididos em cinco partes. Os dez últimos números da “linha digitável” indicam o valor a pagar. Por exemplo, se o boleto for de R\$ 150,00, os dez últimos dígitos serão 0000015000, o que possibilita a conferência do valor;
- Evite armazenar os dados de seus cartões de crédito em seus dispositivos eletrônicos, como celular, notebook e computador pessoal. Anote os dados, por exemplo, em dois cadernos, e guarde-os em dois locais seguros e separados. Existem também aplicativos que podem armazenar suas senhas;
- Quando for gerar senha, utilize uma frase longa, por exemplo o trecho de um livro, e acrescente números e símbolos. Isso tornará a senha muito difícil de ser descoberta ou “quebrada”, pois quanto mais longa, melhor. Por exemplo: “aunicasegurancaverdadeiranaavidaprovemdosaber1492@#\$”;
- Evite usar a mesma senha para sites diferentes;
- Utilizar sua digital (senha biométrica) também é uma boa medida de segurança que vem se aperfeiçoando nos diversos dispositivos que possuem essa função.

DIRETORIA DA OAB SÃO PAULO

Triênio 2019 / 2021

Caio Augusto Silva dos Santos

Presidente

Ricardo Luiz de Toledo Santos Filho

Vice-Presidente

Aislan de Queiroga Lopes

Secretário-Geral

Margarete de Cássia Lopes

Secretária-Geral Adjunta

Raquel Elita Alves Preto

Diretora-Tesoureira

COMISSÃO PERMANENTE DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Presidente

José Pablo Cortes

Vice-presidente

Arthur Luís Mendonça
Rollo

Secretária-geral

Livia Cattaruzzi
Gerasimczuk

Membros efetivos

Adriano Nonato Rosetti
Antonio Carlos Morato
Claudio Henrique de Oliveira
Daniela Ricci Santiago
José Luiz Parra Pereira
Maria Bernadete Bolsoni Pitton
Maria Ines Rodrigues
Landini Dolci
Priscila Ortenzi de Oliveira
Roberta Densa

Membro consultor

José Geraldo Brito Filomeno

Membros efetivos regionais

Arnaldo Roberto
de Souza Neves
Bruno Cesar Silva de Conti
Carlos Augusto Araújo Sandrini
Joner José Nery
Lucas de Sousa Lino
Mairim Andressa Bruno
Costa da Silva
Rodrigo Esteves Rolim
Wilian Karan Junior



Comissão Permanente
Defesa do Consumidor