

Ofício nº 200.2013/SPDC

Em 20 de Dezembro de 2.013

A
Câmara de Dirigentes Lojistas de Uberlândia
Av. Belo Horizonte, 1290
Uberlândia-MG
A/C: Sr. Celso Vilela Guimarães
Diretor Presidente

Assunto: Recomendação

Ilmo. Diretor Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, venho por meio deste, em nome do Procon Uberlândia e de nossa Diretoria de Fiscalização, reconhecer e parabenizar a postura desta administração que, prontamente, estabeleceu parceria com este órgão a fim de orientar os lojistas sobre a necessidade de cumprimento do Código de Defesa do Consumidor.

No uso de nossas atribuições, a Superintendência Municipal de Defesa do Consumidor realizou nos dias 10/12/2013 à 19/12/2013 fiscalização educativa junto aos estabelecimentos comerciais de nossa cidade no centro e nos bairros com o intuito de conscientizar os fornecedores quanto aos direitos dos consumidores no que tange à informação clara, precisa e acessível dos produtos e serviços ofertados, bem como, dos preços, tudo em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, a Lei Federal nº 10.962/2004, Lei Federal nº 12.291/2010, Lei Municipal 11.525/2013.

As irregularidades encontradas na maioria das lojas foram as seguintes: ausência de precificação individual nos produtos de forma clara e compreensível para o consumidor, inclusive nas vitrines; Código de Defesa do Consumidor indisponível ao cliente; Alvará de Funcionamento vencido ou com visualização indisponível; falta de sinalização informativa de localização do terminal de consulta, bem como, dificuldade de acesso até o mesmo; divergência dos preços ofertados em relação ao registrado no caixa, etiquetas de preços ilegíveis, falta de registro em documento específico ao consumidor sobre a política de troca da empresa.

Diante disso, para termos uma relação de consumo harmoniosa, apresentamos as seguintes dicas, as quais recomendamos que sejam repassadas aos lojistas:

DICAS DO PROCON PARA OS LOJISTAS

- O preço do produto deverá ser informado à vista, e de forma visível, inclusive nas vitrines. Em caso de parcelamento ou financiamento, além do número e valor das parcelas, deve constar também o preço total parcelado.
- Ofertar a troca é uma decisão do lojista, mas caso a ofereça, deve cumpri-la. Além de esclarecer qual a política de troca, é obrigatório que seja fornecido ao consumidor um comprovante com o prazo para a efetivação desta troca e os critérios que devem ser seguidos.
- Emita sempre a nota fiscal da compra e oriente seus clientes sobre sua importância, inclusive para posterior utilização da garantia.
- Instale o terminal de consulta a preços em locais de fácil acesso. A distância deste sensor óptico não deve ser superior a 15m do produto à venda.
- Tenha o Código de Defesa do Consumidor em lugar visível e de fácil acesso aos seus clientes.

- Caso o produto tenha no caixa preço diferente daquele onde está exposto prevalece o menor preço.
- Caso realize alguma promoção, comunique, de maneira clara e objetiva, quais são os produtos que se enquadram nesta promoção.

Agradecemos desde já a atenção dispensada e os esforços em seguir nossas orientações.

Atenciosamente,



Frank Resende

Superintendente – PROCON



Carolina Pères

Diretora de Fiscalização