

➤ **Roupas e Acessórios / Calçados / Lojas de Departamentos / Artigos Esportivos / Artigos para Viagem / Utilidades / Eletroeletrônicos / Óticas / Joalherias / Livrarias / Papelarias /**

Principais problemas encontrados:

a) Ausência de Preço:

O preço, bem como a forma de pagamento, é informação básica de qualquer produto ou serviço e deve ser clara, objetiva e ostensiva aos consumidores. A ausência do preço fere o direito básico à informação e prejudica de maneira considerável o Princípio da Liberdade de Escolha. Lojas de determinado segmento, em especial eletrodomésticos / eletrônicos, têm a prática de afixar cartazes com a frase: consulte nossos vendedores. Esta prática não substitui a obrigatoriedade da informação do preço ao consumidor.

DICA: o lojista / comerciante pode informar o preço de diferentes formas tais como individualizado no produto, por categoria / tipo de produtos, por catálogo, por tabelas afixadas no interior da loja e por leitura ótica (neste caso, o preço também deve constar na prateleira / gôndola e possibilitar ao consumidor a sua verificação individualizada por meio de leitores).

Vale ainda ressaltar que estes leitores ópticos, bem como toda e qualquer modalidade de preço utilizada devem ficar acessíveis a todos os consumidores. Já existem no mercado leitores ópticos audíveis, que garantem acesso facilitado às pessoas com deficiência visual. Importante também a instalação de painéis suspensos indicando a localização destes leitores. Vale ainda lembrar que o acesso a estes leitores deve estar liberado, sem objetos ao seu redor que dificultem o acesso de pessoas que utilizam cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida.

As vitrines merecem atenção especial. Além de colocar à mostra os produtos, são consideradas instrumento de venda. Por este motivo todos os produtos ali expostos devem conter o preço voltado para o consumidor, de maneira legível. Ainda com relação ao preço, alguns segmentos, a destacar joalherias e óticas, têm por prática afixação de preços com fonte ilegível (letras muito pequenas). Recomenda-se neste caso a utilização de uma fonte maior (mínimo tamanho 8) ou a utilização de precificação por categoria (faixa de preços).

b) Divergência do Preço do Produto no Local de Exposição, nos Leitores (ou publicidade) e no Caixa (no ato do pagamento): além de ferir direito básico à informação previsto no CDC e ainda vincular o fornecedor ao cumprimento da oferta, tal atitude contraria a LF 10.962/2004 (Lei da Precificação) fazendo com que o consumidor tenha o direito a pagar o menor preço. DICA: certificar-se de que todos os produtos iguais possuem preço igual em todos os meios de divulgação, em especial no caixa. Orientar responsáveis quanto ao direito do consumidor pagar o menor preço em caso de divergência.

c) Ausência da Política de Troca por Escrito: a troca por liberalidade é um benefício, uma vantagem a mais oferecida pelo lojista aos consumidores. Esta troca ocorre quando não há vício no produto, mas uma mera manifestação do consumidor em optar por outra cor ou tamanho, por exemplo. Quando o lojista / comerciante possibilitar esta troca, ela deve ser devidamente informada ao consumidor e estar expressa no cupom fiscal, nota fiscal ou em termo próprio, além de divulgada por meio de cartazes no interior do estabelecimento. Vale ressaltar que a troca por liberalidade não se confunde com a troca decorrente da garantia legal prevista no CDC. DICA: a informação verbal já basta para caracterizar a política de troca, porém tem se demonstrado insuficiente prejudicando consumidores e fornecedores. O ideal é produzir termo à parte ou inserir no comprovante fiscal os critérios e prazos para tal troca.

- d) Exigência de Valor Mínimo para Pagamento através do Cartão de Crédito: para além do que estabelece o CDC, diferenciar o consumidor que utiliza igual forma de pagamento (à vista) só porque o valor em questão é baixo é negar o caráter social e econômico da atividade que exerce. Isso significa dizer que o lojista / comerciante, na medida da disponibilidade de estoque e dos usos e costumes, estabelecerá, vez ou outra, relações de consumo menos vantajosas, não podendo impor ao consumidor os riscos da sua atividade comercial no mercado. Em outras palavras: é considerada prática abusiva o fornecedor se recusar a fornecer em razão da venda de determinado produto ou serviço ser desinteressante porque de pequeno valor. DICA: uma vez disponibilizados aos consumidores diferentes meios de pagamento à vista, não pode haver fixação de valor mínimo para pagamento por nenhum destes meios.

➤ **Casa, Móveis e Decoração**

Principais problemas encontrados:

- a) Ausência de Informação Clara e Precisa, Por Escrito, sobre o Prazo de Entrega e Montagem dos Móveis: em atendimento ao Direito Básico à Informação e ao Cumprimento da Oferta, é considerada infração o descumprimento de prazos estabelecidos no momento da contratação (compra e venda) seja para a entrega ou montagem de móveis. O consumidor tem o direito de solicitar termo no comprovante fiscal ou à parte destes prazos assumidos pelo lojista / comerciante. DICA: faça constar no cupom, nota fiscal, ou contrato de compra e venda, o prazo para entrega dos produtos, bem como para a montagem.
- b) Cláusula de Rescisão Abusiva: é considerada abusiva a cláusula de rescisão que preveja multa em valor superior a 20% do valor pago a título de antecipação (entrada) caso ainda não tenha sido prestado integralmente ou parcialmente o serviço.
- c) Negativa do Direito de Arrependimento: Em caso de contratações realizadas no sistema porta-a-porta, o consumidor poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias a contar da data de assinatura deste contrato. Vale ressaltar ainda que todo orçamento realizado e repassado ao consumidor tem validade de 10 (dez) dias, conforme previsto no CDC.

➤ **Rodoviária / Aeroporto**

Principais problemas encontrados:

- a) Venda Casada de Seguro Facultativo: é considerada prática abusiva condicionar o fornecimento de passagem rodoviária ao fornecimento de seguro facultativo de viagem. DICA: Além da fixação de cartazes informando da proibição da obrigatoriedade de aquisição do seguro facultativo, esta informação deve ser clara e objetiva, direcionada ao consumidor no momento da aquisição da passagem. Quando da comercialização por livre escolha do consumidor, deverá ser discriminada esta cobrança e entregue termo contratual à parte para o consumidor.

➤ **Supermercados**

Principais problemas encontrados:

- a) Divergência do Preço do Produto no Local de Exposição (gôndolas, prateleiras), Leitores Ópticos ou Publicidade e no Caixa (pagamento): além de ferir direito básico à informação previsto no CDC e ainda vincular o fornecedor ao cumprimento da oferta, tal atitude contraria a LF 10.962/2004 (Lei da Precificação) fazendo com que o consumidor tenha o direito a pagar o menor preço. DICA: certificar-se de que todos os produtos iguais possuem

preço igual em todos os meios de divulgação, em especial no caixa. Orientar responsáveis quanto ao direito do consumidor pagar o menor preço em caso de divergência.

- b) Cartazes Informativos Eximindo a Responsabilidade do Fornecedor pela Segurança do Consumidor e de seus Bens: a segurança é direito básico do consumidor. E esta segurança diz respeito também àquilo que ocorra em decorrência de determinada relação de consumo. O consumidor que utiliza de um estacionamento deixa em depósito ali seu veículo e tem a salvaguarda legal do CDC. Os estacionamentos gratuitos também estão sujeitos ao CDC. O estabelecimento comercial que oferece estacionamento a seus clientes, ainda que não cobre pelo serviço e não entregue comprovante, assume a obrigação de guarda do veículo, podendo ser responsabilizado por furto ou dano. DICA: o estabelecimento deve priorizar ter um seguro para cobertura de incêndio, furto, roubo e colisão do veículo.

➤ **Açougues**

Principais problemas encontrados:

- a) Ausência de Preço: O preço é informação básica de qualquer produto ou serviço e deve ser clara, objetiva e ostensiva aos consumidores. A ausência do preço fere o direito básico à informação e prejudica de maneira considerável o Princípio da Liberdade de Escolha. DICA: o açougue / casa de carne pode informar o preço dos produtos de diferentes formas tais como individualizado no produto, por categoria / tipo de produtos, por catálogo, por tabelas afixadas no interior da loja (painel). Importante o responsável pelo açougue compreender que todos os produtos devem ser devidamente precificados, não somente as carnes.
- b) Carne Moída Armazenada em Bandejas: esta prática fere normas da vigilância sanitária referentes ao acondicionamento das carnes e também a liberdade de escolha do consumidor, uma vez que não há como saber que carne realmente foi moída. DICA: moer a carne somente na presença do consumidor.
- c) Ausência da Composição dos Produtos de fabricação Própria: a ausência de informação é prejudicial à escolha do consumidor, em especial neste caso, por se tratar de alimentos. Como é do conhecimento, um considerável número de pessoas possui restrições alimentares e toda falta de informação pode se tornar um risco à saúde. DICA: não comercializar nenhum alimento que não possua sua composição descrita de maneira clara e objetiva, bem como peso, data de validade e informações do fabricante.

➤ **Padarias**

- a) Ausência da Composição dos Produtos de fabricação Própria: a ausência de informação é prejudicial à escolha do consumidor, em especial neste caso, por se tratar de alimentos. Como é do conhecimento, um considerável número de pessoas possui restrições alimentares e toda falta de informação pode se tornar um risco à saúde. DICA: não comercializar nenhum alimento que não possua sua composição descrita de maneira clara e objetiva, bem como peso, data de validade e informações do fabricante.
- b) Ausência de Preço: O preço é informação básica de qualquer produto ou serviço e deve ser clara, objetiva e ostensiva aos consumidores. A ausência do preço fere o direito básico à informação e prejudica de maneira considerável o Princípio da Liberdade de Escolha. DICA: o açougue / casa de carne pode informar o preço dos produtos de diferentes formas tais como individualizado no produto, por categoria / tipo de produtos, por catálogo, por tabelas afixadas no interior da loja (painel). Importante o responsável pelo açougue compreender que todos os produtos devem ser devidamente precificados, não somente as carnes.

➤ **Drogarias**

Principais problemas encontrados:

- a) Negativa da Troca Imediata de Produto Essencial à Vida: em caso de medicamentos apresentarem vícios (como por exemplo, comprimidos esfarelados, ausência de bula, lacres danificados etc.) a troca deve ocorrer de imediato, quando da solicitação por parte do consumidor. DICA: crie um procedimento interno na farmácia / drogaria, nomeando um responsável por turno para efetivar esta troca.