

COMO RECLAMAR

- Primeiro reclame com o fornecedor, por escrito, carta com AR, e-mail ou aplicativo de mensagem.
- Com a reclamação, encaminhe todos os documentos sobre o ocorrido.
- Guarde cópia de tudo.
- Caso a empresa não responda ou a resposta seja negativa, verifique se ela está cadastrada na plataforma www.consumidor.gov.br e registre sua reclamação.
- Se a empresa não estiver cadastrada no site acima ou se o problema não for resolvido na plataforma, formalize reclamação no Procon de sua cidade ou no Juizado Especial de sua comarca.



No site do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, você encontra mais informações. Inclusive, um modelo para reclamação. Acesse: procon.mpmg.mp.br

GUIA PARA NÃO CAIR EM ARMADILHAS

Black Friday

O Procon-MG preparou este guia com uma série de recomendações para orientar e auxiliar o consumidor que pensa em aproveitar a temporada de promoções na Black Friday mas não deseja cair em armadilhas.

Fique por dentro!

DICAS

1 Monitore o preço do produto que pretende adquirir e anote os valores encontrados e as respectivas lojas.

2 Descubra de preços muito abaixo da média de mercado, isso pode ser sinal de golpe ou de produtos de má qualidade.

3 Atenção para divergência de preço na hora de seleção do produto e durante o processo de pagamento.



4 Verifique se no preço total do produto tem, de forma camuflada, algum valor referente à garantia estendida. Isso é venda casada e é proibido.



5 No caso de parcelamento de preço, verifique se o valor é o mesmo da promoção anunciada. Às vezes, a promoção realmente é boa se o pagamento for à vista.



BLACK FRIDAY

6 Confira também o preço de frete. Muitas vezes, a oferta parece boa mas, com o valor do frete, não compensa a compra.



7 Busque informações sobre a reputação do fornecedor na internet, em redes sociais, com amigos e familiares.

8 Entre no site da loja pelo endereço oficial e não por links que aparecem em redes sociais, aplicativos mensagens, SMS, WhatsApp, e-mail etc.



9 Em compras online, caso não conheça bem a reputação do fornecedor, evite fazer depósitos direto em contas bancárias, transferências e Pix.



10 Guarde todos os documentos referentes a sua compra.



11 O prazo para reclamar de vícios aparentes ou de fácil constatação é de 30 dias, para produtos não duráveis, ou 90 dias, para produtos duráveis.

Por isso, se comprou um produto que não será utilizado imediatamente, retire da embalagem e teste o seu funcionamento.

12 No caso de descumprimento da oferta, o consumidor pode optar por:

a) Obter o serviço ou produto adquirido de acordo com o ofertado

b) A entrega de outro igual, com abatimentos ou acréscimos no preço,

c) O cancelamento com a devolução do que já foi pago.

