

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



2 Desconfie 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.



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.



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, ou se o problema não for resolvido na plataforma, **formalize reclamação no Procon** de sua cidade ou no Juizado Especial de sua comarca.



procon.mpmg

ProconMG