

## Pagamentos

A satisfação do seu cliente não tem preço.

- **Valor mínimo no cartão** - Exigir um valor mínimo para pagamento com cartão é considerado uma prática abusiva que viola os princípios de boa-fé e transparência.
- **Preços diferenciados** - Supermercados podem oferecer preços diferentes para pagamentos à vista, em cartões de crédito ou débito.
- Qualquer diferença de preço deve ser claramente informada ao consumidor.
- **Pix** - O pagamento via Pix é considerado uma forma de pagamento à vista.
- **Entregue a nota** - A nota ou cupom fiscal é obrigatória e deve ser entregue ao consumidor em todas as compras. Além disso, o CPF do consumidor deve ser inserido no documento fiscal, caso seja solicitado.

## Troco

Receber o troco certo é um direito do consumidor.

- Substituir o troco por mercadorias é uma prática considerada abusiva.
- Arredondar o valor de uma compra para cima, para facilitar o troco, é ilegal. Nesse caso, o valor deve ser arredondado para baixo, até que o troco correto possa ser dado ao consumidor.



[www.procon.es.gov.br](http://www.procon.es.gov.br)

Telefone: 151



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria da Justiça

Não jogue este impresso em vias públicas.

BOAS PRÁTICAS DO  
*supermercadista.*  
O CLIENTE GANHA.  
*E você também.*



Garantindo o *direito* dos consumidores  
e a *qualidade* dos produtos.

Para quem trabalha no ramo de **supermercados**, não existe nada mais importante do que agradar ao cliente. Por isso, além de produtos de qualidade, o estabelecimento deve oferecer um ambiente limpo e seguro, com atendimento eficiente e dentro das normas.

Conheça e siga as boas práticas que garantem os direitos do consumidor. E lembre-se: **cliente satisfeito sempre volta**.

## Preços

A correta afixação dos preços facilita a vida do consumidor.

- **Clareza e transparência** - Todos os produtos devem ter o preço claramente fixado.
- **Preços diferenciados** - Em casos de variação de preço, o consumidor tem o direito de pagar o menor valor determinado.

## Informações dos produtos

É direito do consumidor conhecer bem os produtos que vai comprar.

- **Informações essenciais** - Todos os produtos devem exibir claramente a origem, os dados de fabricação, validade e lote.
- **Produtos fracionados** - Devem estar disponíveis as informações sobre a origem, os dados de fabricação, o lote, a data de fracionamento e a validade.



## Conservação, higiene e segurança alimentar

É dever do estabelecimento oferecer um ambiente limpo, seguro e organizado.

- **Freezers ligados** - Para garantir a correta refrigeração dos alimentos, nunca desligue os freezers.
- **Produtos impróprios** - Retire de circulação imediatamente produtos vencidos, com embalagens abertas, rasgadas, latas amassadas, sem lacre ou que apresentem fungos e insetos.
- **Produto vencido** - Se o consumidor encontrar um produto vencido nas prateleiras do supermercado, ele tem direito a receber gratuitamente um produto idêntico ou similar, que esteja dentro do prazo de validade (campanha fiscal consumidor).

## Balanças para conferência

O consumidor tem direito de saber o peso de cada produto antes de comprar.

- **Verificação de peso** - O estabelecimento deve disponibilizar balanças para que o consumidor tenha acesso ao peso dos produtos que deseja adquirir.

## Promoções

Consumidor bem informado garante o sucesso da promoção.

- **Informação acessível** - É dever do estabelecimento informar ao consumidor sobre as condições da promoção, a duração (início e término), a quantidade disponível no estoque e os produtos participantes.
- **Clareza na divulgação** - A divulgação da promoção deve ser clara, precisa, correta e ostensiva.
- **Exposição das condições** - Supermercados e estabelecimentos afins devem destacar a data de validade dos produtos em promoção, por meio de cartazes em locais visíveis.

