

Procon-ES orienta quem vai colocar o “pé na estrada”



✓ As empresas de ônibus devem manter painéis ou cartazes informando o destino, horários de saída e preço, em lugar visível e de fácil acesso.

✓ De acordo com o CDC, todas as empresas devem prestar serviços de forma eficiente, com qualidade e segurança. Por isso, saiba que o contrato de seguro não é obrigatório.

✓ Se o ônibus usado na viagem apresentar vidros quebrados, dependências sujas, bancos defeituosos, o consumidor poderá reclamar. Para tanto, é aconselhável anotar o número de registro do ônibus e guardar o canhoto da passagem para serem usados como comprovantes.



✓ Nos casos de perda do bilhete o consumidor tem direito de solicitar a emissão de segunda via. Basta apresentar o CPF ou documento de identificação oficial no guichê da empresa de transporte.

✓ Se houver atraso superior a uma hora no ponto de partida ou em uma das paradas previstas, o transportador deverá assegurar o embarque dos passageiros em outra empresa ou, se o consumidor desejar, restituir o valor do bilhete. Após três horas de atraso, as despesas com alimentação e hospedagem dos passageiros serão de responsabilidade da transportadora.



✓ Se houver alteração de classe do serviço contratado em razão de indisponibilidade de veículo e a mudança se der de classe inferior para classe superior, não poderá ser cobrada nenhuma diferença do passageiro. Se a mudança for de classe superior para classe inferior, o consumidor terá direito ao reembolso da diferença de preço.

✓ O consumidor terá direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete, em até 30 dias depois de feito o pedido, desde que solicitado com antecedência superior a três horas do horário marcado para embarque. No entanto, a empresa poderá reter até 5% sobre o valor da tarifa. O não comparecimento para embarque ou cancelamento da viagem, acarreta a perda do direito ao reembolso. Entretanto, é possível realizar a remarcação ou transferência por até um ano, a partir da data de sua primeira emissão.



✓ Não haverá cobrança caso o consumidor remarque a viagem com antecedência superior a três horas da hora marcada para embarque. No entanto, a Resolução 4.282/2014 da ANTT permite a cobrança de até 20% do valor da tarifa em caso de remarcação realizada a partir de três horas antes do horário da partida.

✓ Todos os ônibus devem reservar dois lugares para os idosos, a partir de 60 anos e com renda de até dois salários mínimos, viajarem de graça, desde que comprovem idade e renda. Se houver mais idosos para embarcar, as empresas de transporte rodoviário devem assegurar desconto de 50% no valor da passagem.



✓ Para levar o animal de estimação, o consumidor deve se informar junto à empresa rodoviária sobre a viabilidade no transporte de animais, bem como as regras aplicadas.

Consumidor, sua principal defesa é a informação.



PIRATARIA

Comprar produtos piratas ou contrabandeados é crime. Além de não apresentarem garantia legal, não recolhem tributos que seriam utilizados para a prestação de serviços públicos.



TROCA DE PRODUTOS

Os lojistas não são obrigados a trocar produtos em perfeito estado, apenas porque o consumidor não gostou ou não serviu. Por isso, antes de comprar é preciso se informar sobre a possibilidade de troca, o prazo e condições para realizá-la.



GARANTIA ESTENDIDA

A garantia estendida é uma modalidade de seguro regulada pela Susep. O seguro deverá ser comercializado por um corretor especializado, nunca pelo vendedor da loja. Antes da contratação é bom ficar atento às cláusulas de exclusão de cobertura.



DEU DEFEITO E AGORA?

Se o produto apresentar algum tipo de defeito, o lojista ou o fabricante é obrigado a sanar o problema em até 30 dias. Leve o produto para a assistência técnica autorizada para reparo e guarde a ordem de serviço.



PREÇOS DIFERENCIADOS

A Medida Provisória nº 764/2016 autoriza a diferenciação de preços para pagamento à vista no dinheiro e nos cartões de débito e crédito. Então, na hora de pagar no dinheiro, negocie preços e pechinche descontos.



VENDA CASADA

O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto ou serviço à contratação de outro, por exemplo, ter que contratar o telefone quando deseja somente a internet; ter que contratar um seguro de garantia estendida, diante da compra de um produto.



IMPORTANTE SABER

- ✓ Os lojistas devem exibir o preço à vista, a prazo e a taxa de juros aplicada de todos os produtos expostos no interior da loja e vitrine.
- ✓ Os consumidores devem ser informados, por meio de cartazes, sobre as formas de pagamento aceitas pelos estabelecimentos.
- ✓ Os produtos devem ser entregues e montados, quando houver a oferta destes serviços, no dia e hora pré-estabelecidos no ato da compra.
- ✓ Os fornecedores não podem estabelecer limites mínimos de valor para aceitar o pagamento por meio do cartão de crédito e débito.
- ✓ Exija e guarde a nota fiscal de compra, pois ela é essencial para a troca, garantia e eventual reclamação.

Não jogue este impresso em via pública.