



## CARTILHA DE PRECIFICAÇÃO

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, é um direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta sobre o PREÇO.

Por essa razão, trouxemos alguns direitos que o consumidor deve ficar atento ao observar os preços estampados em lojas ou supermercados.

Conseqüentemente, essas informações são valiosas aos fornecedores que possuem dúvidas sobre o assunto.





Vamos lá, e se o fornecedor não quiser cumprir com o que prometeu, ou seja, o consumidor chega ao supermercado e se depara com uma situação de publicidade enganosa. Quais são as opções que o consumidor poderá exigir?

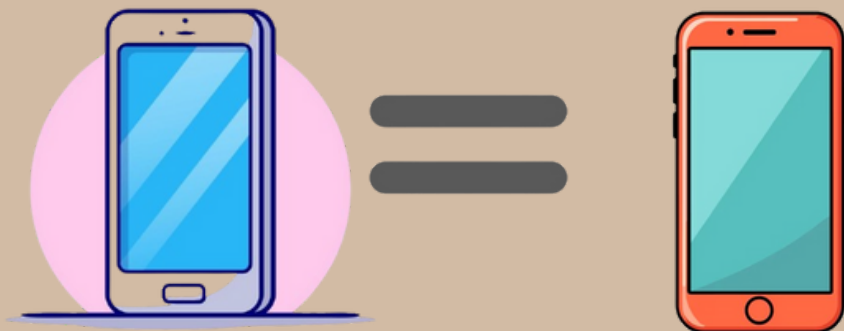
Conforme o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor poderá escolher as seguintes opções:

**1<sup>a</sup>** opção do consumidor: poderá exigir o cumprimento integral da oferta.

Exemplo: consumidor viu que um determinado biscoito estava sendo ofertado na gôndola/prateleira do mercado por R\$ 5,00 (cinco reais). Ao levar o produto ao caixa foi informado que o preço correto seria R\$ 6,00 (seis reais).

O consumidor poderá exigir o cumprimento integral da oferta, ou seja, comprar o produto pelo valor de R\$ 5,00 (cinco reais) conforme ofertado!

**2<sup>a</sup>** opção do consumidor: poderá aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;  
Exemplo: no lado exterior do mercado, o consumidor observou que o fornecedor ofertou um determinado refrigerante da marca “refrescos” pelo valor de R\$ 7,00 (sete reais). Entretanto, ao adentrar no estabelecimento comercial, o consumidor descobriu que o refrigerante “refrescos” não estava sendo mais vendido pelo fornecedor. Logo, o consumidor poderá comprar outro refrigerante equivalente exigindo pagar pelo preço de R\$ 7,00 (sete reais).





**3<sup>a</sup>** opção do consumidor: cancelar a compra!

Exemplo: consumidor viu que um determinado biscoito estava sendo ofertado na gôndola/prateleira do mercado por R\$ 5,00 (cinco reais). O consumidor realizou a compra, mas quando foi olhar a nota fiscal, descobriu que na realidade pagou o valor de R\$ 6,00 (seis reais). Logo, o consumidor poderá solicitar o cancelamento da compra, com a devolução do valor pago!

Agora que você já sabe as opções que possui quando se deparar com um problema de divergência de preços, vamos para as principais orientações;



## 1<sup>a</sup> orientação



### VINCULAÇÃO DA OFERTA

O fornecedor de produtos e serviços deve ficar ciente que toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **OBRIGA O FORNECEDOR** que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

**EXEMPLO:** se o consumidor entra em uma loja de sofás e encontra um produto com o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), quando for realizar o pagamento no caixa, não poderá ser cobrado por valor superior ao ofertado, ou seja, aquela publicidade vai obrigar o fornecedor a vender o sofá pelo valor de R\$ 1.000,00(mil reais).

## 2<sup>a</sup> orientação

Caso o estabelecimento comercial faça uso de caixa registradora com monitor, a tela do monitor deverá estar alocada de uma forma que o consumidor também possa acompanhar o registro do preço dos produtos, justamente para que possa acompanhar se existe algum valor sendo cobrado indevidamente.



### 3<sup>a</sup> orientação

Os preços dos produtos e serviços expostos à venda devem ficar sempre visíveis aos consumidores enquanto o estabelecimento estiver aberto ao público.

Logo, se o fornecedor for realizar a montagem, rearranjo ou limpeza, se em horário de funcionamento, deve ser feito sem prejuízo das informações relativas aos preços de produtos ou serviços expostos à venda.





## 4<sup>a</sup> orientação



O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

Caso exista a possibilidade do consumidor realizar o pagamento parcelado ou financiado, o fornecedor deverá informar de forma clara e precisa as seguintes informações:

- 1 - o valor total a ser pago com financiamento;
- 2 - o número, periodicidade e valor das prestações;
- 3 - os juros;
- 4 - os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

## 5<sup>a</sup> orientação

- As importâncias em dinheiro serão grafadas precedidas do símbolo R\$.
- A centésima parte do REAL, denominada "centavo", será escrita sob a forma decimal, precedida da vírgula que segue a unidade.

Exemplos de etiquetas **ERRADAS!!**



## 6<sup>a</sup> orientação

### PRODUTO SEM PREÇO

O consumidor não pode levar o produto pelo preço do produto ao lado.

O consumidor também não poderá levar o produto sem pagar nada.

Deve chamar o gerente para colocar o preço do produto e denunciar ao PROCON.



ESCOLA DO CONSUMIDOR • PROCON/DF

## Contatos

Telefone 151 e e-mail:

O atendimento ao consumidor é feito por meio do número 151, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Este é o contato oficial do Procon para sanar dúvidas e receber denúncias da população. O consumidor também pode encaminhar sua denúncia pelo e-mail [151@procon.df.gov.br](mailto:151@procon.df.gov.br).

O consumidor pode realizar denúncias, reclamações e tirar dúvidas on-line, via formulário eletrônico, no site do PROCON/DF: [www.procon.df.gov.br](http://www.procon.df.gov.br)

O Procon-DF está localizado no endereço SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240. Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h.