

Guia de Direitos do Consumidor

Da Procuradora-Geral

Estado de Massachusetts

Escritório da Procuradora-Geral



Novembro 2015

Caro/a Consumidor(a),

Os moradores de Massachusetts interagem com comerciantes todos os dias. Seja comprando comida para nossas famílias ou fazendo uma grande compra, frequentemente dependemos de propagandas e de outras representações feitas pelo comerciante para saber o que está disponível, o preço divulgado e o que fazer se os bens não corresponderem às nossas necessidades ou estiverem com defeito e precisarem ser devolvidos. Há muitas leis em Massachusetts que lidam com os direitos do consumidor.

Este livreto foi criado para ajudar a entender algumas delas, especialmente no que diz respeito às compras do dia-a-dia. Se você tiver outras perguntas a respeito dos direitos do consumidor, por favor contate a linha direta da Procuradoria-Geral pelo telefone (617) 727-8400.

Sinceramente,

Procuradora-Geral de Massachusetts

Conteúdo

Definições	2
Preços de Produtos	2
Propagandas	3
Garantias	4
Políticas de Reembolso, Devolução e Cancelamento	5
Reparos e Serviços, Incluindo Garantias e Contratos de Serviço	6
Períodos de Desistência, Direito de Cancelar uma Venda	6
Vales-Presente e Crédito em Mercadoria	7
Mercadoria Não Solicitada	8
Regra de Pedido pelo Correio	8
Planos de Reserva de Produtos [Lay Away]	9
Privacidade do Consumidor ao Comprar com Cartão de Crédito ou Cheque	10
Dicas de Compra	10
Perguntas Frequentes	13

Definições

Um **consumidor** é, em linhas gerais, alguém que está comprando ou arrendando um produto ou serviço para uso pessoal, familiar ou residencial. Um **comerciante** é, em linhas gerais, alguém que vende no varejo ou faz transações de aluguel de bens ou serviços. “Comerciante” não significa um indivíduo ou **particular** que faz uma venda isolada de propriedade real ou pessoal. Particulares estão geralmente isentos das leis específicas de consumo, embora possam haver outras leis que se apliquem a eles.

Preços de Produtos

Atualmente, a Lei de Preços de Produtos de Massachusetts exige que o comércio de alimentos marque individualmente o preço da maior parte dos produtos com o preço real de venda. A lei também exige que o comércio de alimentos venda qualquer produto pelo preço mais baixo indicado no item, em cartaz ou propaganda.

Certos produtos são isentos deste requisito, incluindo produtos não empacotados, galões e meios galões de leite, ovos e derivados de tabaco, cartões, vegetais ou frutas, comida para bebês em potes de vidro, refrigerantes, e determinados tipos de doces ou lanches. Adicionalmente, as lojas não precisam marcar individualmente os preços de até 60 itens localizados em suportes independentes ou no final dos corredores, e lojas com leitores de caixa registradora podem excluir 400 itens adicionais de escolha própria. Com mais de 10000 itens em um supermercado típico, estas isenções representam uma pequena fração dos itens vendidos por cada loja. Esta lei de preços é aplicada pela Divisão de Padrões (Division of Standards).

No caso de lojas que não vendam alimentos, a lei exige que o comerciante marque a maior parte dos produtos com o preço real de venda. Ele também deve informar o custo de serviços antes de um acordo. Comerciantes não podem representar preços falsamente ou afirmar que exista um preço reduzido ou oferta por tempo limitado se isso não for verdade. Certos comerciantes que utilizam sistemas de leitura eletrônica de preços podem não estar sujeitos a este requisito, mas devem continuar a colocar os preços dos produtos nas prateleiras ou suportes de produtos, e disponibilizar sistemas eletrônicos de leitura para que os consumidores verifiquem os preços.

Propagandas

As empresas são responsáveis por divulgarem informações verdadeiras em suas propagandas. A representação feita pela empresa não deve ser falsa ou enganosa; a falha ao divulgar um fato importante pode ser ilícita ou enganosa. As empresas, portanto, devem divulgar a data final de ofertas, não podem basear comparações de preços em preços inflados e não podem anunciar produtos que não pretendam vender conforme anunciado. Se for feito erro em propaganda, é obrigação da empresa fazer correções, e, até que sejam feitas essas correções, é obrigação da empresa honrar o preço oferecido a menos que um consumidor razoável reconheça o erro.

Comerciantes devem possuir estoque suficiente de ofertas divulgadas para atender demanda razoável antecipada, e, se oferecerem qualquer garantia, os detalhes e características da garantia devem estar claros.

Não é propaganda enganosa se o estoque do produto na loja se esgotar e **qualquer** dos seguintes for verdade:

- ❖ Se houve quantidade razoável, mas a demanda tiver sido extraordinária.
- ❖ O anúncio informava que as quantidades seriam muito limitadas, e que não seriam aceitos “rain checks” (vale futuro ou transferência da oferta para outra data).
- ❖ O comerciante ofereceu um “rain check”.
- ❖ O comerciante ofereceu um produto comparável como substituto.
- ❖ O comerciante puder comprovar que houve atraso na entrega.

Um comerciante não deve tentar atrair consumidores ao seu comércio pelo uso da divulgação de um único produto para tentar convencer os consumidores a comprar produtos mais caros.

Comerciantes não podem:

- ❖ Recusar-se a mostrar ou vender os produtos anunciados;
- ❖ Desacreditar os termos ou qualidade dos produtos anunciados

Se uma loja tiver esgotado o estoque de um produto anunciado, peça um **rain check**, se possível, para que você possa comprar o produto pelo preço anunciado em uma data futura. A loja deve notificar o consumidor quando o item estiver novamente disponível se ele for vendido por \$25 ou mais. O rain check deve ser honrado em até 60 dias. A loja pode ter uma política de não oferecer rain checks, mas este fato deve ser divulgado.

Garantias

Além de quaisquer **garantias expressas** que um comerciante faça em relação aos bens que venda, **garantias implícitas** também protegem os consumidores. A lei de Massachusetts cria duas garantias implícitas que não podem ser limitadas por qualquer empresa.

A **garantia implícita da comerciabilidade** significa que um produto deve funcionar como proposto por um período razoável de tempo. Por exemplo, o micro-ondas deve aquecer alimentos. A lei de Massachusetts exige que qualquer produto comprado de um comerciante funcione normalmente para seu propósito e por um “período razoável de tempo”.

Esta garantia não se aplica a vendas por particulares.

A **garantia implícita de aptidão** para um propósito particular significa que o comerciante tem motivo de saber do propósito particular para o qual o consumidor deseja usar o bem, e que o comprador confia na habilidade ou julgamento do vendedor para selecionar ou fornecer bens apropriados. Sob esta regra, os bens devem servir ao propósito, por exemplo, a bicicleta a qual você afirma ao vendedor precisar para se locomover em terreno acidentado precisa ser apropriada para este fim.

Para que esta garantia se aplique o vendedor deve ter motivo para saber de seu propósito pessoal ao comprar um produto; você deve confiar na habilidade ou julgamento do vendedor ao selecionar ou fornecer um produto que atenda esse propósito; e o vendedor deve ter motivo para saber que você está dependendo de sua habilidade e julgamento.

Se o produto estiver com defeito no momento da compra, ou apresentar defeito durante o período de garantia implícita, ambos o vendedor e o fabricante são responsáveis pela solução do problema.

Pela lei de Massachusetts, um comerciante não pode vender um produto “no estado”, “como está”, ou com garantia “50/50”. A política padrão de devolução de um comércio não se aplica no caso de bens defeituosos.

Políticas de Reembolso, Devolução e Cancelamento

A lei de Massachusetts exige que os comerciantes divulguem suas políticas de reembolso, devolução e cancelamento antes que a transação seja efetuada. Um vendedor pode ter qualquer política de devolução que desejar... “todas as vendas são definitivas,” “apenas crédito em mercadoria,” “reembolsos em dinheiro por até 30 dias,” e assim por diante. A política de reembolso, devolução ou cancelamento de um vendedor deve ser divulgada ao comprador de forma clara e visível antes que a transação seja completada. Usualmente, isso é feito por meio de uma placa ou cartaz no local da compra. Imprimir a política de devolução apenas no recibo de venda da caixa registradora não é suficiente.

Você pode devolver bens dentro de um período razoável de tempo se nenhuma política de devolução tiver sido divulgada.

Exceção de Mercadoria com Defeito:

- ❖ As políticas de devolução, reembolso ou cancelamento não podem se aplicar à devolução de produtos com defeito.
- ❖ Se você comprar um produto com defeito, o comerciante deverá oferecer opções de troca, reparo ou reembolso. Veja a “Garantia Implícita de comerciabilidade” para maiores informações.

Mercadorias compradas por pedido especial podem ter restrições adicionais.

Taxas de devolução: Não há leis relacionadas a taxas de devolução. Pode ser de seu interesse se informar a respeito delas com a loja antes da compra se achar que poderá precisar devolver um item.

Reparos e Serviços, Incluindo Garantias e Contratos de Serviço

É prática ou ato enganoso ou ilícito um comércio deixar de fornecer previamente, a pedido do cliente, uma estimativa de custo por escrito por reparos previstos, ou a base pela qual a cobrança será feita, e o tempo esperado para que os reparos sejam realizados. Também é enganoso ou ilícito representar a necessidade de reparos desnecessários, fazer ou cobrar por reparos não autorizados, afirmar que reparos tenham sido feitos se não o tiverem sido, e não divulgar se houver uma taxa de serviço mesmo que não sejam feitos reparos por atendimento domiciliar.

Períodos de Desistência, Direito de Cancelar uma Venda

Há certas situações limitadas nas quais o consumidor tem o direito de cancelar um contrato e receber o reembolso pela devolução de um item comprado. Os Regulamentos do Procurador-Geral e o Regulamento de Desistência da Comissão de Comércio Federal para vendas porta a porta se aplicam à venda de certos bens. Vendas porta a porta são vendas feitas fora do estabelecimento comercial usual (o escritório principal ou do representante local); no entanto, as regras não se aplicam a vendas feitas inteiramente por telefone ou pelo correio.

Quando concordar com a venda porta a porta, você deve receber:

- ❖ O comunicado com seu direito de cancelamento,
- ❖ Duas cópias do formulário de cancelamento, e
- ❖ Uma cópia de seu contrato ou recibo. O contrato ou recibo deve ser feito por escrito, e deve incluir o nome e endereço do vendedor, a data da venda e uma explicação de seu direito de cancelamento e de como proceder caso queira cancelar a compra.

Para efetuar o cancelamento, você deve notificar o vendedor por escrito e/ ou pelo método que constar do contrato, no endereço que consta do contrato, pelos correios ou por telegrama postado, por e-mail, ou por entrega até a meia-noite do terceiro dia útil seguinte à assinatura do contrato. Um dia útil de acordo com esta lei

inclui qualquer dia exceto domingos e feriados. O vendedor deverá reembolsar seu pagamento em até 10 dias após o recebimento de seu aviso de cancelamento. Você deve permitir que o vendedor retire os bens em seu endereço, ou, se o vendedor requisitar e você concordar, você pode enviá-los de volta ao vendedor às custas e risco do próprio vendedor. Se o vendedor não retirar os bens em até 20 dias da data do aviso de cancelamento, eles serão seus para que use como desejar.

O período de desistência de três dias da FTC se aplica à venda de bens com valor igual ou superior a \$25 em domicílio ou superior a \$130 quando em uma localização temporária. Ele não se aplica à venda de imóveis, seguros, seguridade ou reparos de emergência em domicílio. O Período de desistência se aplica a vendas feitas em seu domicílio ou quando você compra um item em um local que não seja o local permanente de comércio do vendedor. Neste caso, se você assim escolher, você terá a opção de cancelar a venda e receber o reembolso total do valor pago até a meia-noite do terceiro dia útil após a venda. Tais comerciantes devem incluir um Aviso de Direitos de Cancelamento em seu recibo ou contrato no momento da venda, juntamente com os formulários de cancelamento a serem devolvidos ao vendedor.

Há também os estatutos de Massachusetts que oferecem o direito de três dias para rescindir segundas hipotecas, lo residências de temporadas, contratos de clubes de saúde e contratos de melhorias do lar.

O direito de cancelamento de 3 dias não se aplica a acordos de solicitação de venda por telemarketing.

Vales-Presente e Crédito em Mercadoria

Pela lei de Massachusetts, um **vale-presente** deve ter validade de, no mínimo, sete anos a partir da data de emissão. Um **vale de crédito em mercadoria** (dado pela devolução de mercadoria) também deve ser válido por até sete anos a partir da data de emissão.

Taxas: Vales-presente não estão sujeitos a taxas.

Exceção: Se o vale-presente foi emitido por um banco nacional ou por qualquer companhia que não redima o próprio cartão (vale-presente de cartão de crédito), uma taxa pode estar associada a ele. A Lei do Estado de Massachusetts proíbe Taxas de Inatividade, ou taxas cobradas quando um vale-presente não estiver sendo utilizado.

Cupons ou Vales-Presente Pré-pagos

Exemplos incluem Groupon, Living Social, Boston Deals, ou o “negócio do dia” [“deal of the day”] (ou por período limitado) frequentemente visto em páginas web, encorajando grupos ou membros a comprar um cupom/vale-presente adiantado para uso na compra de um item ou serviço com desconto antes da data de vencimento. (por exemplo, o consumidor paga \$50 por um jantar que vale \$100, ao usar um “cupom”.)

Comerciantes que ofereçam este tipo de promoção podem ter um número específico de cupons que devam ser vendidos para que esta tenha validade. Se este requisito não for atingido, a promoção pode ser cancelada. Cada cupom oferecido pode ter requisitos e datas de validade diferentes. O consumidor deve ler atentamente as informações antes de efetuar a compra do cupom ou vale.

Se o cupom não for honrado, você deverá contatar o Serviço de Atendimento ao Consumidor do comerciante que tiver oferecido o cupom para receber o reembolso do valor pago por ele.

Vencimento:

- ❖ Depois de vencido, o “cupom” perderá sua validade promocional, mas seu preço de compra deverá ser honrado pelo comerciante por até sete anos, de acordo com a lei estadual de Massachusetts.

Mercadoria Não Solicitada

Em Massachusetts, você tem o direito de ficar com qualquer mercadoria entregue a você a qual você não tenha solicitado, sem qualquer obrigação. Este regulamento se aplica queira a mercadoria tenha sido enviada pelo correio ou entregue a você por qualquer outro método.

Regra de Pedido pelo Correio

A **Regra de Pedido pelo Correio da Comissão Federal de Comércio**, aplicável a itens pedidos por telefone, fax, computador, pela televisão ou pelo correio, afirma que uma empresa precisa enviar seu pedido dentro do limite de tempo previsto em seus anúncios. Se nenhum

limite é listado, a empresa precisa remeter o item em no máximo 30 dias a partir da data do recebimento do pedido, a menos que a empresa o contate e você concorde com o atraso.

Se você requisitar crédito para pagar pela compra (abrindo ou estendendo uma linha com a empresa), o limite de tempo para a remessa aumenta para 50 dias. Este limite não se aplica a pedidos com pagamento em dinheiro na entrega [C.O.D., cash-on-delivery] ou pedidos pelos quais sua conta não é acionada até o pedido ser enviado, ou no caso de pedidos de sementes e plantas, acabamento fotográfico, ou assinaturas de revistas (exceto o primeiro exemplar). Note que não há regra que proíba a cobrança imediata dos bens pedidos, mesmo que não sejam enviados imediatamente.

Planos de Reserva de Produtos [Lay Away]

É uma prática enganosa ou ilícita uma loja não divulgar ou representar de maneira imprecisa seu plano de reserva de produtos [lay away] aos consumidores que o desejarem, ou uma loja representar que um produto em particular, escolhido pelo comprador, ou um produto idêntico esteja “reservado” se isso não for verdade, ou se o comerciante não divulgar quaisquer limites de tempo relevantes à reserva da mercadoria.

Também é enganoso e ilícito aumentar o preço de produtos reservados, tanto pelo aumento nos pagamentos quanto pela substituição dos produtos por outros de menor qualidade, ou pela não entrega dos produtos reservados ou de produtos idênticos a eles quando da quitação de todas as parcelas, a menos que o comprador tenha concordado com as mudanças por escrito.

Também é exigido da loja que dê ao comprador um recibo dos pagamentos assim que forem efetuados, e, caso requisitado, uma lista com o balanço dos pagamentos feitos até então.

Finalmente, é enganoso e ilícito deixar de divulgar ou representar incorretamente de qualquer modo a política de cancelamento e devolução ou não devolução dos pagamentos já feitos, e, se os pagamentos não forem reembolsados, deixar de divulgar este fato por escrito.

Privacidade do Consumidor ao Comprar com Cartão de Crédito ou Cheque

Massachusetts possui limitações especiais a respeito de quais informações podem ser exigidas de você quando usa um cartão de crédito ou cheque para comprar alguma coisa. Quando você faz uma compra com cartão de crédito, o comerciante não pode registrar ou requisitar que você escreva seu endereço ou número de telefone na fatura, embora o comerciante possa pedir a você estas informações se for necessário enviar ou entregar a mercadoria a você.

Se um comércio aceitar cheque pessoal como pagamento, ele não pode requerer o número de seu cartão de crédito, ou quaisquer informações pessoais exceto nome, endereço, número de identidade estadual ou carteira de motorista, e um telefone de contato. O comércio pode verificar seu nome, assinatura, e data de vencimento no cartão de crédito, mas não pode utilizar estas informações para verificar se o signatário do cheque tem linha de crédito para cobrir o valor, a menos que isso seja permitido no contrato que o comércio possui com o emissor do cartão.

Entretanto, um comércio como uma videolocadora pode requisitar e registrar o número e data de vencimento do cartão de crédito como um depósito que garanta o pagamento em caso de não pagamento, perda ou danos.

Dicas de Compra

Lembre-se de ler toda a propaganda atentamente.

Se você tiver dúvidas a respeito de um anúncio, pergunte ao vendedor. Isso se aplica a vendas em pessoa, ou pelo correio e demais meios.

Compare diversas lojas antes de fazer qualquer compra importante.

Já que o comerciante não é obrigado por lei a oferecer reembolso ou preço mais baixo em data futura por você ter comprado um item e ele ter entrado em oferta depois da compra, pergunte se o item vai entrar em oferta, ou, se você não precisar dele imediatamente, se há uma época especial de ofertas. Por exemplo:

- ❖ Ofertas de roupas tendem a ser em janeiro; veículos automotores novos tendem a ficar em oferta no verão, ou no início do outono, quando o “modelo do ano” muda.
- ❖ Itens sazonais geralmente caem de preço a partir do meio da estação — depois de 4 de julho, as roupas de verão costumam receber descontos substanciais.

Preencha formulários de pedidos de forma clara. Avise o vendedor se você não deseja que ele substitua itens esgotados por outros itens semelhantes.

Não forneça seu número de cartão de crédito ou o número de sua conta a um comerciante a menos que tenha certeza que saiba quem é ele, qual é sua política de devolução, cancelamento e reembolso, e como você pode contatá-lo se tiver problemas ou reclamações.

Quando você usa um cartão de crédito você tem direitos adicionais, relativos ao pagamento de bens defeituosos ou representados incorretamente, se a disputa envolver uma compra acima de \$50 feita em seu estado ou a até 100 milhas (cerca de 160 km) de sua residência.

Lembre-se que ao pagar por alguma coisa com um cartão de débito, o valor é debitado de sua conta imediatamente, sendo assim mais difícil requerer o reembolso que nas transações com cartão de crédito.

Antes de pedir alguma coisa pela internet, de um catálogo, de propaganda impressa, por telefone ou solicitação pela tv, certifique-se de conhecer a empresa da qual irá comprar, todas as especificações do produto que pretende pedir, e todos os termos da transação.

Recursos

Informações gerais e reclamações:

Escritório da Procuradora-Geral

<http://www.mass.gov/ago>
(617) 727-8400 Linha Direta do Consumidor
(617) 727-2200
One Ashburton Place
Boston, MA 02108

Escritório de Assuntos do Consumidor e Regulamentos Comerciais

www.mass.gov/ocabr
10 Park Plaza, Suite 5170
Boston, MA 02116
(617) 973-8787
(888) 283-3757

Perguntas Frequentes

Quando compro um produto em uma loja, há restrições quanto às informações que o varejista pode pedir a meu respeito, tais como meu endereço e cartão de crédito?

Há restrições dependendo do método de pagamento. Quando você compra produtos ou serviços com um cartão de crédito, o vendedor não pode registrar ou pedir que você escreva na fatura do cartão informações de identificação pessoal tais como seu número de telefone, endereço, ou quaisquer outras informações não exigidas pelo emissor de seu cartão de crédito.

Quando você paga com cheque, o vendedor só pode registrar seu nome, endereço, número de identidade estadual ou carteira de motorista, e seu telefone de contato. O vendedor pode pedir que você mostre um cartão de crédito, mas não pode registrar o número. Outra exceção importante é que estas regras não se aplicam quando você desconta um cheque em um supermercado ou em um banco.

Pedi um produto pelo correio dois meses atrás e ainda não o recebi. Há regras que lidem com o tempo que uma companhia pode levar para enviar o produto?

Sim, há. Quando você pede um produto pelo correio ou por telefone, a companhia precisa entregar o item no tempo prometido no anúncio. Se o anúncio não mencionar o período de tempo, a companhia precisa enviar o item dentro de 30 dias. Se o vendedor não puder entregar o produto no tempo prometido, ela deve notificar o comprador e oferecer a oportunidade de cancelar o pedido e receber o reembolso prontamente ou receber seu consentimento para o atraso no envio.

A loja que está prestes a fazer a promoção de um item precisa notificar os consumidores sobre a mudança de preço? O que acontece se o produto for comprado logo antes da promoção, a loja precisa devolver a diferença?

Especialmente no fim de ano, é importante saber seus direitos como consumidor. Geralmente, as lojas estão livres para reagir às forças do mercado e escolher e mudar seus preços conforme desejarem. Não há exigência legal para que uma loja devolva a diferença se um produto

entrar em promoção logo após o consumidor tê-lo comprado por um valor maior.

Alguns lojistas podem fazer isso por conta própria ou divulgar ser esta a política da empresa, mas isso não é obrigatório. Lembre-se que a loja precisa divulgar claramente quaisquer políticas de devolução ou cancelamento no local da compra. Certifique-se de conhecer a política de devolução da loja antes de efetuar uma compra, de modo que saiba se pode devolver o produto se você decidir mais tarde que a compra não vale à pena.

É permitido por lei que uma empresa me envie um cheque como reembolso se eu tiver pago em dinheiro?

Sim, a loja pode emitir cheques aos consumidores que devolverem produtos que pagaram em dinheiro. No entanto, a loja só pode emitir um cheque como reembolso pela devolução de um item pago em dinheiro se isso for divulgado clara e visivelmente em sua política de devolução. As lojas geralmente têm este tipo de política por motivo de segurança.

Fiz uma compra muito grande recentemente, mas não fui informado a respeito de problemas específicos a respeito do histórico do item. Há algo que eu possa fazer?

A resposta depende de você ter comprado o item de um comerciante ou de particular, e de o item ser um veículo ou não. Quando você compra um produto de um comerciante em Massachusetts, novo ou usado, você tem o direito de saber todos os fatos importantes a respeito da compra antes de efetuar a compra. A lei de Massachusetts exige que o comerciante informe qualquer fato relevante que possa influenciar na decisão de compra. De modo semelhante, o vendedor precisa divulgar todos os fatos materiais ao fazer a propaganda do produto ou serviço que, se não divulgados, poderiam, direta ou por implicação, ser enganosos ao consumidor. Vendedores particulares, por outro lado, exceto no caso da venda de automóveis, não precisam divulgar quaisquer fatos a menos que o comprador pergunte especificamente.

Recentemente comprei um item em New Hampshire e então o troquei em uma loja da mesma rede em Massachusetts. A loja cobrou o imposto de venda. É permitido fazer isso?

Quando você comprou o produto em New Hampshire e o trouxe com você, você não pagou imposto de venda. A venda foi em New Hampshire, onde não é cobrado imposto de venda. Por outro lado, se você tivesse comprado o item e ele fosse enviado a seu endereço em Massachusetts, a loja de NH teria coletado imposto de venda ou de uso ao remetê-lo a Massachusetts, pois a empresa tem lojas aqui. Quando você devolveu o item à loja em Massachusetts e o substituiu, uma segunda venda ocorreu, e assim foi devido imposto de venda. Para maiores informações a respeito do imposto de venda, você pode contatar o Departamento de Receita [Department of Revenue] pelo telefone (800) 392-6089.

Devolvi um item que havia comprado à loja e recebi crédito na forma de um vale. Quando fui à loja para utilizá-lo, um ano depois, fui informado que o vale havia vencido e que não poderia utilizá-lo. Por quanto tempo é válido este tipo de crédito?

Crédito em mercadoria, como vales-presente emitidos em Massachusetts, são válidos por 7 anos a partir da data da emissão. Exceto por isso, as lojas podem ter qualquer política de devolução que desejem (por exemplo, elas podem dar apenas crédito em mercadoria por quaisquer devoluções), desde que divulguem esta política de maneira clara ao consumidor.

Recentemente comprei um produto de uma loja e notei que o produto entrou em promoção uma semana depois. Voltei à loja com o anúncio e o produto, mas não devolveram a diferença que paguei. Não há um período para fazer isso?

Não há exigência de que qualquer loja reembolse a diferença se um produto entrar em promoção logo após a compra por um preço mais alto pelo consumidor. Alguns lojistas podem fazer isso por conta própria, ou podem possuir uma política assim, mais isso não é obrigatório. Lembre-se que qualquer política de devolução ou cancelamento deve ser divulgada de maneira clara no local da compra. Certifique-se de conhecer a política de devolução da loja antes da compra, para que saiba se é possível fazer uma devolução se você decidir que uma compra não é vantajosa.

Uma loja tentou cobrar uma taxa sobre o preço normal pelo uso do cartão de crédito. Isso pode ser feito?

Não, não pode. Nenhum vendedor em qualquer transação pode cobrar uma taxa do usuário do cartão que escolher usar o cartão de crédito ao invés de dinheiro, cheque ou demais formas de pagamento. Por outro lado, um vendedor pode oferecer um desconto para induzir o consumidor a pagar por outros meios se o desconto for oferecido a todos os compradores e sua disponibilidade for divulgada clara e visivelmente.

Tenho um vale-presente de uma loja em Massachusetts e usei quase todo o valor. Posso receber o valor restante em dinheiro?

A resposta depende de quanto do total você já utilizou. O consumidor tem a opção de receber o valor do vale-presente em dinheiro se o restante for de \$5 ou menos.

Fui a uma loja por causa de um anúncio de promoção. Não só o produto havia se esgotado como a loja se recusou a me oferecer uma compra futura (rain check). Isso não é propaganda enganosa?

Não necessariamente. Não é propaganda enganosa se a loja tiver começado a promoção com uma quantidade razoável do item e ele tiver se esgotado porque a demanda foi extraordinária, se a loja tiver oferecido um item comparável em lugar dele, ou se houver atraso na entrega. Também não seria considerado enganoso se a loja oferecesse a compra futura, embora isso não seja obrigatório. Se a loja oferecer um rain check, ela precisará notificar a você quando o item estiver disponível (se o valor de venda do item for de \$25 ou mais), e a loja precisará honrar a oferta dentro de 60 dias.

Por que algumas lojas permitem a devolução de mercadorias e reembolso por até 30 dias, e outras informam que “Todas as Vendas são Definitivas?” Qual é a legislação válida para as políticas de devolução?

Em Massachusetts, a loja pode ter qualquer política de devolução que desejar, desde que a loja divulgue clara e visivelmente sua política ao comprador antes da transação. Geralmente, isso se faz por meio de um cartaz ou placa no local da compra. Imprimir a política apenas no recibo de venda não é suficiente, já que isso se dá após a compra. Se

não houver política de devolução disponível, a lei pode inferir uma política de devolução “razoável”, que dependerá das circunstâncias.

Tinha um horário marcado com um salão de beleza, mas precisei cancelar o atendimento. Telefonei no dia marcado, mas me disseram que era tarde demais para cancelar e que seria cobrado o valor total do atendimento não efetuado. Eles podem fazer isso?

Infelizmente, o salão pode cobrar pelo serviço se você não o cancelou até determinado período, desde que a política de cancelamento tenha sido informada previamente. A lei de Massachusetts exige que o comerciante divulgue suas políticas de reembolso, devolução e cancelamento antes da transação ser completada. O comerciante pode ter quaisquer políticas que escolher, mas a política deve ser divulgada clara e visivelmente antes da transação ser completada. Geralmente, isso se faz por meio de um cartaz ou placa no local da compra. Imprimir a política apenas no recibo de venda não é suficiente, já que o consumidor não vê o recibo até que a transação já tenha sido efetuada. O comerciante não pode representar incorretamente ou se recusar a honrar sua política.

Recebi contas no passado nas quais constava que, pela lei de Massachusetts, a empresa não podia cobrar taxa de quem pagasse uma conta pelo telefone, mas uma empresa com a qual lidei recentemente me informou que eu teria de pagar uma taxa se o fizesse. Como pode ser isso?

Infelizmente, há diversas empresas que fizeram este erro, o que fez com que haja alguma confusão entre os consumidores. Não há lei em Massachusetts que proíba uma empresa de cobrar uma taxa por pagar uma conta por telefone. Claro, a empresa deve informar a você a respeito da taxa previamente, e oferecer ao menos uma forma alternativa de pagamento. No entanto, há uma lei semelhante que afirma que o comerciante não pode cobrar nenhuma taxa pelo pagamento com cartão de crédito, embora ele possa oferecer desconto pelo pagamento por outros meios, desde que a alternativa esteja disponível a todos os consumidores.

Estava tentando comprar alguns produtos em uma delicatessen, mas fiquei extremamente desconfiada por não poder ver o quanto os itens que eu queria pesavam, e, portanto, o quanto custariam. Como é que isso pode ser justo?

A delicatessen deve colocar toda a balança usada para determinar preços de modo que o consumidor possa ver o peso, preço e qualquer outra informação mostrada. O consumidor também só deve pagar o preço do produto pedido, sem a embalagem. Embora a maioria das balanças sejam ajustadas para deduzir o preço dos recipientes, se algo não parecer estar certo, pergunte ao gerente. Tenha também em mente que todo o aparato de pesagem e medidas, tal como bombas de gasolina e balanças, são testados regularmente. Selos são normalmente colocados no equipamento para mostrar que está funcionando apropriadamente. Procure pelo selo, e, se não o vir, pergunte ao gerente.

Qual é o limite que uma loja pode cobrar como “taxa de devolução” [“restocking fee”]?

“Taxas de devolução” ficam na categoria da política geral de devolução. A loja pode ter qualquer política que desejar, desde que divulgada de forma clara e visível no local, de modo que seja acessível ao consumidor antes da compra. A política de devolução é geralmente encontrada em local próximo à caixa registradora, mas lembre-se que isso não inclui o recibo impresso após a compra, já que não é entregue até que a transação tenha sido completada. Se você tiver dúvidas a respeito da taxa de devolução, pergunte ao gerente da loja, pois algumas lojas pararam de cobrar este tipo de taxa devido a reclamações feitas por clientes.

A loja pode cobrar preços exorbitantes por um item em particular ou limitar a quantidade de determinado item que um consumidor possa adquirir?

Sim. A força do mercado, não o estado, dita o preço da maior parte dos produtos à venda. Infelizmente, conforme aumenta a demanda por um produto, o preço do produto também aumenta. Além disso, a loja pode limitar a quantidade vendida a cada cliente desde que estes limites sejam divulgados e se apliquem igualmente a todos os consumidores.

Recentemente, discuti com o gerente de uma loja na qual estava fazendo compras e agora ele diz que não posso mais entrar na loja. Isso é certo?

Um comerciante pode escolher com quem negociará (desde que não o faça de maneira discriminatória). Se um comerciante sentir que você pode causar problemas na loja, ou simplesmente causar mais preocupações que o valor de suas compras para ele, ele pode pedir que você não frequente sua loja. Então, é importante sempre tentar permanecer calmo e tratar as pessoas com as quais você lida com tanto respeito quanto possível, e não perder a paciência. Isso é importante em todas as situações, já que as pessoas em geral tendem a chegar a um acordo satisfatório com mais frequência se não estiverem brigando. Se você sentir que está sendo excluído por uma razão discriminatória, por favor, contate nossa Divisão de Direitos Civis [Civil Rights Division] pelo telefone (617) 727-2200.

Acabei de receber ingressos para um jogo dos Bruins, que havia pedido através de um agente de ingressos, mas o valor de face nos ingressos é muito mais baixo do que aquilo que paguei. Isso está certo?

Isso provavelmente dependerá de quanto é a diferença. Você pode querer consultar a lei de Massachusetts que afirma que um revendedor de ingressos não pode cobrar mais de dois dólares acima do valor de face do ingresso, mais quaisquer taxas de serviço do comércio. Estas taxas de serviço podem incluir custos como postagem, mensageiros, telefonemas de longa distância e extensões de crédito. O revendedor também pode cobrar uma taxa em separado por compras que não sejam feitas em dinheiro. Registre uma reclamação contra a agência se você achar que ela está violando estes regulamentos.

Recebi recentemente uma remessa de uma companhia que continha itens os quais eu não pedi, e agora estou sendo cobrado. Isso é certo?

Você pode querer consultar a lei de Massachusetts que afirma que se você receber bens que não tenha pedido ou requisitado oralmente ou por escrito, você pode considerá-los presentes incondicionais. No entanto, você deverá verificar primeiramente se já negociou com a empresa antes. Eles podem ter incluído uma cláusula em acordos

anteriores feitos com você pela permissão de enviar ofertas futuras. Assim, tente consultar quaisquer documentos que possa ter antes de tratar os itens como presentes.

Embora você não seja obrigado por lei a fazê-lo, se você tiver a intenção de tratar o item como um presente, você pode querer notificar o remetente disso, explicando os fatos e seus direitos legais, para evitar possíveis problemas.

Estava pensando em comprar itens através de uma página de leilões online. O preço parece correto, mas há algo que eu possa fazer para me proteger?

Há algumas coisas que você pode fazer para se proteger quando fizer compras online. Você pode querer considerar o fato de que em páginas de leilões você normalmente estará pagando a um particular, então há algum risco envolvido quando você envia o dinheiro antes de receber o item. Primeiro, você pode querer verificar as políticas de proteção ao consumidor da página para que saiba seus direitos se não estiver satisfeito com sua compra. Algumas páginas oferecem seguro-proteção e reembolsos de algumas compras se você puder demonstrar que pagou e não recebeu seu item. Em segundo lugar, a maior parte das páginas agora oferece serviços de mediação até que você receba o item que comprou do vendedor. Pode haver um custo por este serviço, mas ele pode ser um bom investimento, especialmente se for uma compra de valor elevado. A página web de qualquer varejista deve possuir políticas claras de segurança, privacidade, reembolsos e devoluções.

Preciso pagar o preço do leitor eletrônico por um produto em um mercado se ele estiver com preço menor na prateleira?

Se o item estiver marcado com o preço errado, este será o preço que você deverá pagar (embora haja exceções para erros extremos). Mantenha em mente que a leitura eletrônica não é à prova de falhas, então não deixe de verificar a tela com os preços. Se você achar que estão cobrando a mais, fale. Se você perceber um padrão de erros de leitura eletrônica em uma loja em particular, fale com o departamento de atendimento ao cliente ou com o gerente da loja. Você pode também querer escrever uma carta à sede da empresa. O varejista pode não perceber que um problema exista até que alguém o informe.

Comprei uma caixa de cereais em meu supermercado local. Quando abri a caixa, havia insetos dentro dela. Quem posso contatar a esse respeito?

Você pode querer contatar a Divisão de Alimentos e Medicamentos [Division of Food and Drugs], que é parte do Departamento de Saúde Pública de Massachusetts [Department of Public Health]. Esta divisão protege os consumidores de práticas fraudulentas, enganosas e danosas pelas indústrias de alimentos, medicações, aparelhos médicos, cosméticos, pesticidas e por outras indústrias de produtos de consumo. Você pode contatá-la pelo telefone 617-983-6700.

Quanto tempo uma empresa tem para entregar um produto que pedi pelo telefone?

A empresa deve enviar seu pedido dentro do período de tempo prometido nos anúncios. Se a empresa não se comprometeu a um determinado período de entrega, então, sob o regulamento federal de compras pelo correio, a empresa deve enviar o produto dentro de 30 dias após o recebimento do pedido. Se o vendedor não puder enviar o produto neste prazo, ele deve notificá-lo e oferecer a opção a você de cancelar o pedido e receber o reembolso total ou de consentir com o atraso na remessa. Geralmente, esta regra se aplica a quaisquer pedidos feitos pelo telefone, com um computador ou por fax. No entanto, há uma exceção a esta regra de 30 dias. Se você estiver abrindo uma linha de crédito com a empresa para pagar pela compra, então a empresa tem 50 dias para remeter seu pedido.

Por quanto tempo uma oferta futura “rain check” deve permanecer válida?

Rain checks emitidos no estado devem valer por ao menos 60 dias. Além disso, lojas que emitam rain checks para um produto anunciado por \$25 ou mais devem fazer esforços razoáveis para notificar os consumidores quando o item se tornar disponível.



Escritório da Procuradora-Geral

One Ashburton Place
Boston, MA 02108
(617) 727-2200
www.mass.gov/ago