

CONTATOS

Ouvidoria Procon-SP
Rua Barra Funda, 930 – Barra Funda,
Cep 01152-000, São Paulo-SP
Telefone: 0800 377 6266
www.ouvidoria.sp.gov.br

internet
www.procon.sp.gov.br
educaprocon.blogspot.com
www.facebook.com/proconsp
www.twitter/@proconspoficial

orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas
Telefone 151 (capital) – ligação tarifada
2ª a 6ª, das 7h às 19h.

núcleos regionais
Bauru, Campinas, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santos, São José do Rio Preto, São José dos Campos e Sorocaba - Fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons Municipais.

outros municípios
Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP.

outros atendimentos
Cartas: Caixa Postal 152 – Cep: 01031-970

FecomercioSP
Rua Dr. Plínio Barreto, 285 – Bela Vista – 01313-020
Site: www.fecomercio.com.br
Facebook: www.facebook.com/br/fecomercio
Twitter: www.twitter.com/fecomercio
YouTube: www.youtube.com/fecomerciosp
Blog: www.fecomercio.com.br/blog

CAFE R\$ 3,50
PÃO COM MANTEIGA R\$ 1,50
PÃO SEM MANTEIGA R\$ 1,00

Independentemente da forma de afixação, o **preço deve ser imediatamente visualizado** sem ajuda do comerciante

Se o **rearranjo** ou a **limpeza** das vitrines ocorrer em horário de funcionamento, os preços devem continuar sempre visíveis

MENU
prato feito.....R\$ 12
prato executivo.....R\$ 15
virado à paulista.....R\$ 16
omelete.....R\$ 8
PRATO DO DIA:
Feijoada.....R\$ 18

NÃO dificultar a visibilidade (com a mesma cor de fundo ou na vertical)
R\$ 400
3x R\$ 100
NÃO informar preços **apenas em parcelas**

NÃO indicar em **moeda estrangeira** sem conversão
US\$ 25

R\$ 1543,50
NÃO utilizar caracteres **rasurados, borrados ou apagados**

R\$ 150,99
NÃO utilizar **tamanhos diferentes** de fontes

O preço à vista deve sempre ser divulgado e se houver opção de parcelamento, informar o **valor total**, o número e o valor das **parcelas**, a taxa de juros e eventuais **acréscimos**
LIQUIDIFICADORES
à vista R\$ 94,00
5x R\$ 20,57/mês
total a prazo R\$ 102,85
taxa de juros 3,08%/mês
É considerado **similar à etiqueta** qualquer meio físico que esteja unido ao produto, tais **como letreiros e rótulos**

batedeira roxa R\$ 150,00
Preço, descrição e código de barras devem estar unidos visualmente ao produto

NÃO utilizar código de referência que deixe **dúvida** a qual item se refere
nº 25
deve estar **FISICAMENTE** ligado ao produto, em tamanho e cores rapidamente identificáveis

R\$ 5
R\$ 8
no caso de **DIVERGÊNCIA** de preços para o mesmo produto, o consumidor pagará o menor entre eles

BARBEARIA JOÃO & MARIA
cabelo R\$ 25
barba R\$ 17
bigode R\$ 14
A **TABELA** deve estar próxima e **evidente**

R\$ 150,00
Etiquetas ou similares devem ser afixados **diretamente** nos produtos

Leitores ópticos devem estar indicados por cartazes suspensos
15m é a distância máxima entre qualquer produto e o leitor óptico mais próximo
Leitores ópticos devem sempre estar **à disposição** do cliente

OFERTA DO DIA camisetas 30% de desconto
PROMOÇÃO meias de R\$33,00 por R\$21,99
NÃO ofertar desconto deixando de informar o preço **à vista** mas é **admissível** a oferta "X por Y"

Leitores ópticos devem sempre estar **à disposição** do cliente

OFERTA DO DIA camisetas 30% de desconto
PROMOÇÃO meias de R\$33,00 por R\$21,99
NÃO ofertar desconto deixando de informar o preço **à vista** mas é **admissível** a oferta "X por Y"

NÃO ofertar "A partir de..." sem indicar **em cada unidade** seu respectivo preço à vista
A PARTIR DE R\$ 1,99

NÃO ofertar "A partir de..." sem indicar **em cada unidade** seu respectivo preço à vista
A PARTIR DE R\$ 1,99

AFIXAÇÃO DE PREÇOS E FISCALIZAÇÃO

Senac Sesc FecomercioSP
Aqui tem a força do comércio

A oferta e as formas de afiação de preços de produtos e serviços para o consumidor são explicadas pela Lei Federal 10.962, de 11 de outubro de 2004, que complementa o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) e foi regulamentada pelo Decreto Federal 5.903, de 20 de setembro de 2006.

O objetivo dessa legislação é garantir aos consumidores correção, clareza, exatidão e visibilidade das informações prestadas.

Nesta publicação, apresentamos as regras de afiação de preço a partir das dúvidas mais frequentes dos comerciantes em geral.

A presente cartilha, elaborada pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo (Procon-SP) e a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FecomércioSP), tem como objetivo orientar os fornecedores de bens e serviços sobre as formas de afiação de preços e, também, sobre os procedimentos de fiscalização adotados pelo Procon-SP.

Tal iniciativa visa atender ao disposto no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor que trata da Política Nacional das Relações de Consumo, que consagra a transparência e a harmonia dessas relações.

As duas entidades desenvolveram este material informativo de grande utilidade para que os fornecedores conheçam seus direitos e obrigações.

Este trabalho conjunto tem como norte implementar uma melhora no mercado de consumo por meio de um dos principais instrumentos da Política Nacional das Relações de Consumo, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto à seus direitos e deveres.



Aqui tem a força do comércio

1 COMO DEVE SER A INFORMAÇÃO DOS PREÇOS?

correta
informações verdadeiras que não enganem o consumidor.

clara
para que o consumidor entenda imediatamente e com facilidade, sem nenhuma abreviatura que dificulte sua compreensão, tampouco necessite de qualquer interpretação ou cálculo.

legível
caracteres, letras e números visíveis, que não possam ser apagados.

precisa
informação de forma exata e diretamente ligada ao produto, sem nada que impeça o seu acesso.

ostensiva
informação facilmente perceptível, sem a necessidade de qualquer esforço para a sua compreensão.

preço à vista e preço parcelado (a prazo)

O preço à vista deve sempre ser divulgado e, caso haja opção pelo parcelamento, no mesmo local deve haver a divulgação de suas condições: número e valor das prestações, taxa de juros e demais acréscimos ou encargos, bem como o valor total a ser pago com o financiamento.

Todas as informações sobre o preço devem vir indicadas da mesma forma, com fonte e tamanho de letra iguais.

2 COMO AFIXAR OS PREÇOS EM VENDAS NO VAREJO?

No comércio em geral
>> por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos produtos expostos à venda no interior da loja, em araras ou manequins, por exemplo, e com sua face principal voltada ao consumidor.
>> da mesma forma nos produtos expostos em vitrines.

Onde o consumidor tenha acesso direto aos produtos, sem a necessidade de intervenção do comerciante*
>> afiação direta ou impressa na própria embalagem;
>> uso de código referencial (veja a questão 3);
>> uso de código de barras.

Afiação de relação de preços
>> a relação de preços é uma exceção, porém, deve seguir os mesmos critérios de correção, clareza, legibilidade, precisão e ostensividade impostos às demais modalidades (como descritos anteriormente).
>> nas entradas de restaurantes, bares, casas noturnas e similares, a relação de preços deverá ser também afixada externamente, com a face principal voltada ao consumidor.

*autoserviços, supermercados, hipermercados, mercearias etc.

importante
>> É considerado similar à etiqueta, qualquer meio físico que esteja unido ao produto e que gere efeitos visuais equivalentes, tais como letreiros e rótulos.
>> Nos casos de utilização de código referencial ou de barras, o comerciante deverá expor, de forma clara e legível, junto aos itens expostos, informação relativa ao preço à vista do produto, suas características e código (na faixa de gôndola, por exemplo).
>> Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades o comerciante deverá informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto. Essa regra não se aplica à comercialização de medicamentos.
>> Independentemente da forma de afiação estabelecida, o objetivo principal da lei é garantir que o consumidor visualize o preço sem ajuda do comerciante.
>> No caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor entre eles.

3 QUAIS CARACTERÍSTICAS DEVE CONTER E O QUE É O CÓDIGO REFERENCIAL?

Código referencial é o conjunto de números ou cores que tem o correspondente de preço em tabela específica. Deve ser utilizado da seguinte forma: o código referencial deve estar fisicamente ligado ao produto em contraste de cores (se for o caso) e em tamanho suficientes para a sua imediata identificação.

A tabela que relaciona os códigos aos seus respectivos preços deve:
>> estar visualmente unida e próxima dos produtos a que se refere;
>> ser imediatamente evidente ao consumidor, sem a necessidade de qualquer esforço ou deslocamento de sua parte;
>> garantir a imediata identificação do preço ao consumidor.

4 COMO DEVE SER A AFIXAÇÃO DE PREÇOS PELO CÓDIGO DE BARRAS?

No preço à vista, as características (nome, quantidade e demais elementos que o particularizem) e o código deverão estar visualmente unidos ao produto, garantindo a imediata identificação pelo consumidor (na faixa de gôndola, por exemplo).

Independentemente de o estabelecimento comercial adotar o código de barras como forma de afiação de preços, as informações deverão também estar disponíveis para identificação precisa nas gôndolas ou junto aos itens expostos, com caracteres visíveis e em cores de destaque em relação ao fundo.

Deve haver a disponibilização de leitores ópticos (aparelhos que identificam o preço do produto pela leitura do código de barras) na área de vendas, para consulta de preços pelo consumidor.

5 COMO DEVE SER A DISPOSIÇÃO DOS LEITORES ÓPTICOS?

Os **equipamentos disponibilizados** deverão:

>> estar em perfeito estado de funcionamento;
>> ser indicados por cartazes suspensos que informem a sua localização e que possam ser lidos de ambos os lados;
>> ser colocados na área de vendas, observada a distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e o leitor óptico mais próximo.

Para efeito de fiscalização

Os fornecedores deverão prestar as informações por meio da disponibilização de um croqui (desenho) da área de vendas, com a identificação clara e precisa da localização dos leitores ópticos e a distância que os separa, demonstrando graficamente o cumprimento da distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e o leitor óptico mais próximo, considerando a disposição das gôndolas e demais obstáculos no percurso.

6 QUAIS OS CUIDADOS QUANTO À AFIXAÇÃO DE PREÇOS NO MOMENTO DA MONTAGEM, DO REARRANJO OU DA LIMPEZA DA VITRINE E DA LOJA?

Os **equipamentos disponibilizados** deverão:

>> estar em perfeito estado de funcionamento;
>> ser indicados por cartazes suspensos que informem a sua localização e que possam ser lidos de ambos os lados;
>> ser colocados na área de vendas, observada a distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e o leitor óptico mais próximo.

Para efeito de fiscalização

Os fornecedores deverão prestar as informações por meio da disponibilização de um croqui (desenho) da área de vendas, com a identificação clara e precisa da localização dos leitores ópticos e a distância que os separa, demonstrando graficamente o cumprimento da distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e o leitor óptico mais próximo, considerando a disposição das gôndolas e demais obstáculos no percurso.

7 QUAIS AS CONDUTAS PROIBIDAS?

Utilizar **código** de referência que deixa **dúvida** quanto à identificação do item ao qual se refere.

Utilizar letras cujo **tamanho** não seja uniforme ou **difícil** a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor.

Utilizar caracteres **apagados, rasurados** ou **borrados**.

Ofertar produtos com preços "a partir de..." em araras, expositores, vitrines, cestos etc., **sem indicar** em cada unidade de produto ofertado seu **respectivo preço à vista**. Vale lembrar que se não estiverem mais disponíveis à venda unidades de produto com o preço ofertado na informação "a partir de...", esta deve ser retirada ou alterada para contemplar o próximo preço de menor valor dos produtos expostos à venda.

8 QUAIS OS CUIDADOS QUANTO À AFIXAÇÃO DE PREÇOS NO MOMENTO DA MONTAGEM, DO REARRANJO OU DA LIMPEZA DA VITRINE E DA LOJA?

Utilizar **código** de referência que deixa **dúvida** quanto à identificação do item ao qual se refere.

Utilizar letras cujo **tamanho** não seja uniforme ou **difícil** a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor.

Utilizar caracteres **apagados, rasurados** ou **borrados**.

Ofertar produtos com preços "a partir de..." em araras, expositores, vitrines, cestos etc., **sem indicar** em cada unidade de produto ofertado seu **respectivo preço à vista**. Vale lembrar que se não estiverem mais disponíveis à venda unidades de produto com o preço ofertado na informação "a partir de...", esta deve ser retirada ou alterada para contemplar o próximo preço de menor valor dos produtos expostos à venda.

Expor preços com as cores das letras e do fundo idênticos ou semelhantes, **dificultando a visibilidade**.

Ofertar concessão de desconto, **deixando de informar o preço à vista** do respectivo produto, já com o desconto ofertado (é admissível a oferta do preço da seguinte forma: "de X por Y").

Expor informação escrita na **vertical** ou em outro ângulo que **difícil** a leitura.

Atribuir **preços diferentes** para o mesmo item.

Informar preços em **moeda estrangeira sem** a sua **conversão** em moeda corrente nacional em caracteres de igual ou superior destaque.

Informar **preços apenas em parcelas**, obrigando o consumidor ao cálculo do total.

atenção
A não observância das regras de afiação de preços constitui violação à legislação e sujeita os infratores a processo administrativo sancionatório, podendo culminar na aplicação de sanções descritas no Código de Defesa do Consumidor, como multa.

FISCALIZAÇÃO

O Procon fiscaliza o cumprimento das normas de defesa do consumidor. Este trabalho é realizado por meio de seus agentes fiscais devidamente credenciados.

O credenciamento dos agentes fiscais é feito mediante a expedição de um documento chamado Cédula de Identidade Fiscal (CIF), que contém, entre outros dados, o nome, a foto e o número do R.G. do fiscal credenciado, a sua assinatura e a do diretor de fiscalização do Procon-SP. O credenciamento do agente fiscal é publicado no Diário Oficial do Estado.

A fiscalização de um estabelecimento comercial ou prestador de serviços é feita, geralmente, por uma equipe composta de, no mínimo, dois fiscais, sendo que excepcionalmente o agente fiscal do Procon poderá sair às ruas sozinho para fiscalizar.

Ao entrar no estabelecimento do fornecedor, um dos fiscais deverá se apresentar ao responsável ou, na ausência deste, a um funcionário do local e se identificar mostrando o respectiva credencial (CIF), esclarecendo ainda quantas pessoas compõem a equipe, o motivo da fiscalização (operação de rotina, denúncia de consumidor

etc.) e que na oportunidade também serão verificadas outras possíveis irregularidades, além daquela eventualmente denunciada. Será permitido ao responsável pelo estabelecimento acompanhar os trabalhos da equipe, desde que não haja interferência durante a fiscalização.

O responsável pelo estabelecimento é convocado para apresentação de documentos da empresa (nota fiscal, declaração cadastral etc.) para sua identificação e preenchimento dos documentos de fiscalização. Nesse momento, serão prestados esclarecimentos ao fiscalizado sobre o resultado da fiscalização e suas possíveis consequências.

Não tendo sido encontrada irregularidade no local, será preenchido pelo agente fiscal um documento chamado Registro de Ato Fiscalizatório (RAF), que deverá conter os dados da empresa, o nome completo e identidade do responsável ou funcionário do estabelecimento, bem como sua assinatura. O RAF é preenchido em duas vias, uma ficará em poder do fiscal para registro e arquivamento no Procon e a outra com o fornecedor.

Verificada, no entanto, a existência de possíveis irregularidades, será preenchido um formulário chamado Auto de Constatação (AC). O agente fiscal descreverá neste auto, com o máximo de detalhes, a situação encontrada na loja, como a identificação do produto (marca, origem, lote, peso, volume etc.) ou serviço (características); localização do produto dentro do estabelecimento (vitrine externas ou internas, prateleiras, gôndolas, geladeira, balcão refrigerador etc.); transcrição dos dizeres contidos em cartazes, placas, faixas e similares etc.

Após o preenchimento do Auto de Constatação, o agente fiscal deverá entregar ao responsável ou funcionário do estabelecimento uma segunda via do documento. A via do Auto de Constatação que ficar em poder do agente será examinada pelo Procon. Concluído-se, após análise, que a situação nele retratada configura infração às normas de defesa do consumidor, o documento servirá

como base para a lavratura de um Auto de Infração (AI), que dará início a um processo administrativo em que o autuado tem a oportunidade de se defender. Neste caso, o Auto de Infração será encaminhado por meio dos Correios.

Excepcionalmente, o fiscal poderá lavar de forma direta o Auto de Infração, desde que observados os requisitos descritos acima para o Auto de Constatação.

O agente fiscal, durante a fiscalização, também poderá apreender alguns objetos e produtos encontrados no estabelecimento que possam servir de prova da prática da infração, como cartazes, placas, faixas, folhetos, impressos em geral, embalagens, produtos com prazo de validade vencido ou que não tenham prazo de validade etc. A apreensão é formalizada por meio de um Auto de Apreensão (AA), em duas vias, com a descrição dos itens apreendidos, além dos dados do fiscal e do responsável ou funcionário do estabelecimento, que ficará com uma via do documento de cor amarela.

Verificada, no entanto, a existência de possíveis irregularidades, será preenchido um formulário chamado Auto de Constatação (AC). O agente fiscal descreverá neste auto, com o máximo de detalhes, a situação encontrada na loja, como a identificação do produto (marca, origem, lote, peso, volume etc.) ou serviço (características); localização do produto dentro do estabelecimento (vitrine externas ou internas, prateleiras, gôndolas, geladeira, balcão refrigerador etc.); transcrição dos dizeres contidos em cartazes, placas, faixas e similares etc.

Após o preenchimento do Auto de Constatação, o agente fiscal deverá entregar ao responsável ou funcionário do estabelecimento uma segunda via do documento. A via do Auto de Constatação que ficar em poder do agente será examinada pelo Procon. Concluído-se, após análise, que a situação nele retratada configura infração às normas de defesa do consumidor, o documento servirá

como base para a lavratura de um Auto de Infração (AI), que dará início a um processo administrativo em que o autuado tem a oportunidade de se defender. Neste caso, o Auto de Infração será encaminhado por meio dos Correios.

Excepcionalmente, o fiscal poderá lavar de forma direta o Auto de Infração, desde que observados os requisitos descritos acima para o Auto de Constatação.

O agente fiscal, durante a fiscalização, também poderá apreender alguns objetos e produtos encontrados no estabelecimento que possam servir de prova da prática da infração, como cartazes, placas, faixas, folhetos, impressos em geral, embalagens, produtos com prazo de validade vencido ou que não tenham prazo de validade etc. A apreensão é formalizada por meio de um Auto de Apreensão (AA), em duas vias, com a descrição dos itens apreendidos, além dos dados do fiscal e do responsável ou funcionário do estabelecimento, que ficará com uma via do documento de cor amarela.

importante
Caso o estabelecimento queira confirmar se os fiscais estão realmente a serviço do Procon, basta que o responsável entre em contato com a Ouvidoria do Procon-SP (0800 377 6266)