



**PROCON**

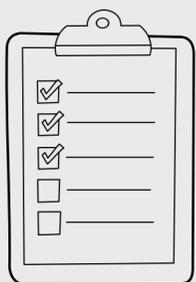
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA



# OPERAÇÃO BOAS FESTAS

Ações educativas e de fiscalização  
Dezembro 2021





## DESCRIÇÃO DA AÇÃO

Entre os meses de novembro e dezembro do ano de 2021, as equipes do DAPI e DEPP organizaram ações educativas e de fiscalização com vistas à orientação dos consumidores e fornecedores no período que antecede às festas de Natal e Reveillon.

Foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Wokshop de precificação de vitrines e comércio virtual;
- Wokshop de precificação de gôndolas e produtos alimentícios e regramentos observados pela fiscalização;
- Elaboração de material educativo, para postagem nas redes sociais, do Procon para orientar lojistas e consumidores acerca da precificação e cuidados com as compras de fim de ano;
- Ações educativas e de fiscalização no comércio da Região central e shoppings da cidade distribuindo material educativo acerca da correta precificação dos produtos e serviços;
- Contato e envio para CDL, Sindicómércio, representantes dos Supermercados, Gerentes de shoppings, Abrasel, com o objetivo de pedir apoio na divulgação dos cursos ofertados oferecidos pela EDCEF/Procon com vistas à orientação dos fornecedores e solicitando ampla divulgação da Operação Boas Festas do Procon;
- Estagiários do DEPP e DAPI circularam fazendo orientações nos shoppings Jardim Norte e Independência e nos supermercados, e comércios do ramo alimentício informando acerca do que seria observado pela fiscalização.
- Ações de fiscalização, realizada pela Supervisão de fiscalização e fiscais do Procon, atuando junto às lojas que foram visitadas pela equipe de ação educativa;
- Procon Móvel com distribuição de códigos de defesa do consumidor e orientações aos consumidores e fornecedores no Cine Teatro Central.

## Dados coletados durante a Operação Boas Festas 2021



- Aumento do número de lojistas procurando pelo Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos em busca do código de Defesa do Consumidor. Até o dia 16/12/21 **109 lojistas buscaram pelo CDC no DEPP.**
- Durante a Operação Boas Festas **227 lojas foram flagradas sem a existência de CDC disponível para o consumidor.**

Imagem de loja exibindo o CDC para os consumidores.



- As ações educativas da Operação Boas Festas foram desenvolvidas em **831 estabelecimentos comerciais.**
- **342** estabelecimentos estavam **regulares**
- **489** estabelecimentos apresentavam **irregularidades** durante a ação educativa.
- As principais irregularidades observadas foram: produtos sem preço, não exposição de CDC ou CDC de difícil acesso pelo consumidor.

- De uma maneira geral a Operação Boas Festas foi bem recebida pelos lojistas, somente 20 lojas foram pouco receptivas às orientações educativas.
- A Operação Boas Festas foi desenvolvida nas ruas e galerias da região central, Shopping Jardim Norte, Braz Shopping, Shopping Independência, Santa Cruz Shopping e Mister Shopping.

# Wokshop

**3º WORKSHOP**  
**FORMAS LEGAIS DE PRECIFICAÇÃO:**  
**Gôndolas e produtos alimentícios**

Marco Antonio da Costa e Souza Junior  
Fiscal de Posturas Municipais

INSCRIÇÕES: 22/11 a 29/11  
ATRAVÉS DO EMAIL  
edcelprocon@gmail.com  
e pelo telefone 2104-8702

02/12/2021  
15:00 às 17:00

Transmissão  
pelo Google Meet

Curso gratuito com certificação

**3º WORKSHOP**  
**FORMAS LEGAIS DE PRECIFICAÇÃO:**  
**Vitrines e Comércio Virtual**

Marco Antonio da Costa e Souza Junior  
Fiscal de Posturas Municipais

INSCRIÇÕES: 22/11 a 29/11  
ATRAVÉS DO EMAIL  
edcelprocon@gmail.com  
e pelo telefone 2104-8702

01/12/2021  
15:00 às 17:00

Transmissão  
pelo Google Meet

Curso gratuito com certificação

## Material educativo para postagem nas redes sociais do Procon - orientações aos lojistas Período de 03 a 10/12/21

<p><b>Atenção lojistas!</b> A forma que os preços dos produtos são dispostos na loja exige muito cuidado.</p>	<p>A comunicação do preço deve ser clara e precisa, sempre com o objetivo de informar o consumidor o valor da mercadoria, sem necessidade de esforço.</p>	<p>A comunicação do preço deve ser clara e precisa, sempre com o objetivo de informar o consumidor o valor da mercadoria, sem necessidade de esforço.</p>	<p>As letras e os números devem ser legíveis e a informação não pode ser apagada.</p>	<p>As informações devem estar corretas e não devem causar dúvidas ao consumidor e também precisam ser claras e não conter abreviaturas.</p>
<p><b>Cuidados com a montagem de vitrine.</b></p>	<p>Quando a loja estiver em funcionamento os preços dos produtos devem ficar sempre visíveis ao consumidor de maneira clara.</p>	<p>Caso a loja esteja fechada não é necessário tomar cuidados específicos para fazer a montagem, rearranjo e higiene da vitrine.</p>	<p><b>Atenção às regras para a afixação de preços usando código de barras.</b></p>	<p>Características do produto, como nome e quantidade, precisam estar junto do código de barras.</p>
<p>Independente da etiqueta, as informações da mercadoria também devem estar disponíveis para a identificação nas gôndolas junto dos itens expostos e com cores em destaque.</p>	<p>Importante destacar que, ao usar códigos de barras para identificar os produtos, é necessário instalar leitores ópticos na loja.</p>	<p><b>Preço de produtos nas redes sociais</b> É direito do consumidor a informação adequada, clara e acessível sobre os diferentes produtos e serviços.</p>	<p>No comércio eletrônico os preços dos produtos e serviços devem ser apresentados de forma clara, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, com letras de fácil de ler e com tamanho de fonte não inferior a doze.</p>	<p>Informar preços somente via direct, imbox, telefone ou e-mail não pode!</p>

# Material educativo para postagem nas redes sociais do Procon - orientações aos consumidores

## Período de 13 a 21/12/21

### DICAS DO PROCON PARA AS COMPRAS DE FIM DE ANO



Fim de ano, tempo de comemorações e aumento das possibilidades de consumo. Por isso, é importante que os consumidores fiquem atentos para algumas dicas de economia e planejamento para começar 2022 com equilíbrio financeiro.

Saiba mais ▶



**1** Aproveite o **13º salário** para quitar dívidas, fazer reserva financeira e fazer compras planejadas.

**2** Faça **pesquisa de preços**, busque as melhores ofertas e fique atento com a qualidade dos produtos.

**3** Faça uma **lista do que precisa comprar** e estipule o valor que pode gastar com cada item.



**ATENÇÃO E CAUTELA NA HORA DAS COMPRAS DE FIM DE ANO**

Saiba mais ▶



### PUBLICIDADES ENGANOSAS

Atenção aos preços ofertados e às formas de pagamento.

### TROCAS

Antes de comprar, é importante verificar a política de troca. O fornecedor não é obrigado a efetuar a troca do produto, exceto se este apresentar algum vício e não seja reparado em até 30 dias.



### COMPRAS PELA INTERNET

Ao comprar fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, catálogos e etc.), após o recebimento do produto, o consumidor tem direito ao arrependimento da compra em até 7 dias, sem a necessidade de motivação específica. Os custos de reenvio de produtos deverão ser arcados pela empresa.



**DICAS PARA EVITAR PROBLEMAS COM AS COMPRAS DE FIM DE ANO**

Saiba mais ▶



**1** Exija a nota fiscal e guarde a **nota fiscal**.

**2** Na compra de **mercadorias lacradas**, como DVDs, CDs, livros e brinquedos o consumidor precisa acessar as amostras fora da embalagem, para serem testadas.

**3** Na compra de **vale-presente**, verificar se há alguma pré-definição (tipo de artigo, tamanho, cor, marca, etc.), se é necessário fazer por escrito a descrição e se existe prazo para uso.



**DICAS PARA BOAS COMPRAS NAS LOJAS FÍSICAS**

Saiba mais ▶



**1** Observar os valores e descontos praticados, condições de pagamento, prazos de entrega e a política de troca ou devolução de produtos.

**2** Produtos expostos em vitrines, além do preço devem conter as formas de pagamento e as taxas de juros para parcelamentos.



### ENFEITES DE NATAL

Para comprar esses produtos é preciso ficar atento às embalagens: nome do fabricante, instruções e informações em língua portuguesa, além da tensão em volts.

### PERFUMES E COSMÉTICOS

Fique atento à rotulagem desses produtos, pois nela deve constar o número de registro no órgão competente, prazo de validade, composição, volume/quantidade, condições de armazenamento, modo de uso, dados sobre o fabricante ou importador e, em alguns casos, precauções e cuidados no manuseio.



### BRINQUEDOS

**1** Importante ter o selo do Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia;

Atentar para a indicação de faixa etária; **2**

**3** Deve conter instruções de uso.



### SEU DIREITO FOI VIOLADO?

**PROCURE O PROCON**

**PROCON Centro:** Avenida Presidente Itamar Franco, 992, Centro - Telefones: (32) 3690-7610 / 3690-7611  
**PROCON Norte:** Rua Inês Garcia, 357, Benfica  
**PROCON Nordeste:** Avenida Rui Barbosa, 784, Santa Teresinha  
**PROCON Casa da Mulher:** Avenida Garibaldi Campinhos, 169, Bairro Vitorino Braga.  
**Atendimento pelo Whatsapp:** 98463-2687



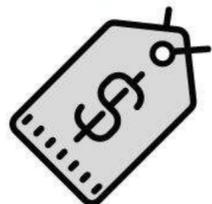
# Material Educativo Distribuído para os lojistas



## OPERAÇÃO BOAS FESTAS

### ATENÇÃO LOJISTAS!

O Procon de Juiz de Fora orienta sobre a organização das lojas para as festas de fim de ano.



- **A forma como os preços dos produtos são dispostos na loja exige muito cuidado.** As informações devem estar corretas e não devem causar dúvidas ao consumidor e também precisam ser claras e não conter abreviaturas. As letras e números devem ser legíveis e a informação não pode ser apagada. A comunicação do preço deve ser clara e precisa, sempre com o objetivo de informar ao consumidor o valor da mercadoria, sem a necessidade de esforço.



- **O consumidor precisa ter acesso fácil ao preço.** Uma maneira simples de informar o preço de um produto é afixar uma etiqueta nele. O preço também pode ser impresso na embalagem do produto com o uso de código referencial ou código de barras. No caso de bares e restaurantes a divulgação dos preços também precisa estar exposta na área externa.



- **Cuidados com a montagem da vitrine.** Caso a loja esteja fechada não é necessário tomar cuidados específicos para fazer a montagem, rearranjo e limpeza da vitrine. Quando a loja estiver em funcionamento os preços dos produtos e serviços devem ficar sempre visíveis ao consumidor de maneira clara.



- **A afixação de preços tem regras claras e algumas condutas são proibidas, fique atento lojista!** Não é permitido usar um código de referência que não seja claro ou gere dúvida. Letras com tamanhos diferentes ou com caracteres apagados, rasuradas ou borrados não podem ser usadas. Quando utilizada a inscrição "a partir de" em araras e vitrines, cada um dos produtos deve estar com seu preço identificado. Placas com letras e fundos de cores semelhantes também são proibidas. Assim como oferecer desconto e não informar o valor do produto à vista.



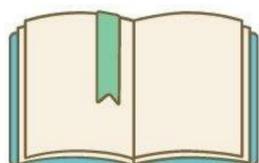
- **Atenção às regras para a afixação de preços usando código de barras.** Características do produto, como nome e quantidade, precisam estar junto com o código de barras. Independente da etiqueta, as informações da mercadoria também devem estar disponíveis para a identificação nas gôndolas junto aos itens expostos e com cores em destaque. Importante destacar que, ao usar códigos de barras para identificar os produtos, é necessário instalar leitores ópticos na loja.



- **Atenção às regras para a afixação de preços usando o código referencial.** O código referencial é a indicação do valor do produto ou serviço através de símbolos que podem, por exemplo, ser letras e cores. Atenção! O código referencial deve estar fisicamente ligado ao produto em contraste de cores e em tamanho suficiente para a sua identificação. A etiqueta deve estar unida ou próxima ao produto e deve ser vista imediatamente pelo consumidor. O estabelecimento precisa garantir, de maneira clara, que o consumidor entenda de forma rápida o preço de cada produto.



- **Preços de produtos nas redes sociais.** É direito do consumidor a informação adequada, clara e acessível sobre os diferentes produtos e serviços. No comércio eletrônico os preços dos produtos e serviços devem ser apresentados de forma clara, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, com letras de fácil de ler e com tamanho de fonte não inferior a doze. Informar preços somente via direct, inbox, telefone ou e-mail não pode!



**É obrigatória a exposição do Código de Defesa do Consumidor em local visível e de fácil acesso ao consumidor, bem como o telefone do Procon.**

**LOJISTA, FAÇA A SUA PARTE. RESPEITE OS DIREITOS DO CONSUMIDOR.**

Em caso de dúvidas, entre em contato com o Procon de Juiz de Fora.  
3690-7610 / 3690-7611



# Material Educativo Distribuído para os consumidores



## BOAS COMPRAS

Controle financeiro em tempo de festas de final de ano e atenção ao endividamento.



- Aproveite o 13º salário para quitar dívidas, fazer reserva financeira e fazer compras planejadas.
- Faça pesquisa de preços, busque as melhores ofertas e fique atento com a qualidade dos produtos.
- Faça uma lista do que precisa comprar e estipule o valor que pode gastar com cada item.



- Atenção aos preços ofertados e às formas de pagamento.
- Ao comprar fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, catálogos e etc.), após o recebimento do produto, o consumidor tem direito ao arrependimento da compra em até 7 dias, sem a necessidade de motivação específica. Os custos de reenvio de produtos deverão ser arcados pela empresa.
- Antes de comprar, é importante verificar a política de troca. O fornecedor não é obrigado a efetuar a troca do produto, exceto se este apresentar algum vício e não seja reparado em até 30 dias.



- Exija a nota fiscal e guarde a nota fiscal
- Na compra de mercadorias lacradas, como DVDs, CDs, livros e brinquedos o consumidor precisa acessar as amostras fora da embalagem, para serem testadas.
- Na compra de vale-presente, verificar se há alguma pré-definição (tipo de artigo, tamanho, cor, marca, etc.), se é necessário fazer por escrito a descrição e se existe prazo para uso.



- Nas lojas físicas observe os valores e descontos praticados, condições de pagamento, prazos de entrega e a política de troca ou devolução de produtos.
- Produtos expostos em vitrines, além do preço devem conter as formas de pagamento e as taxas de juros para parcelamentos.



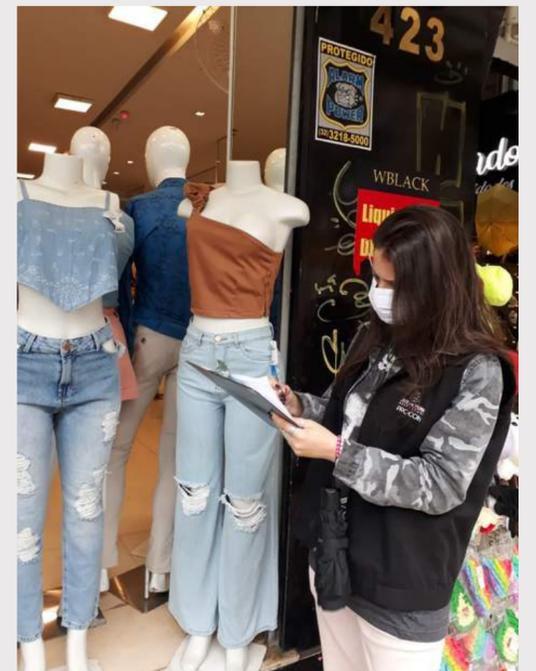
- Ao comprar brinquedos é importante que tenham o selo do Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, indicação de faixa etária e instruções de uso.

**CONSUMIDOR, FAÇA A SUA PARTE.  
FIQUE ATENTO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.**

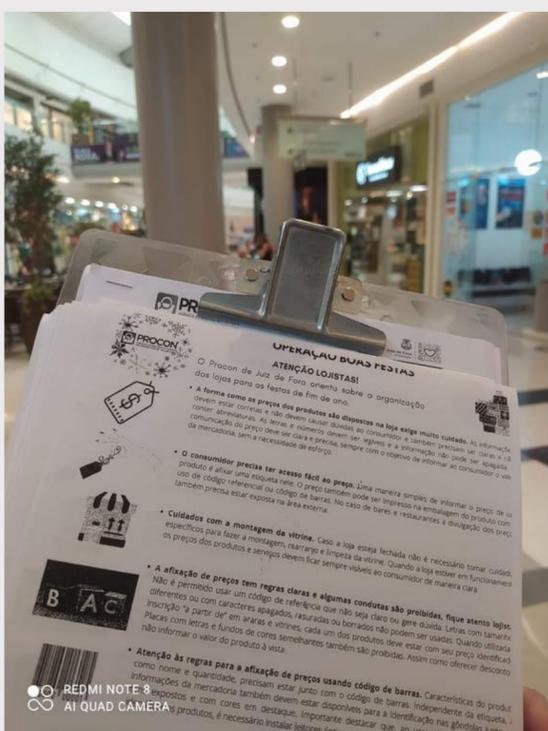
Em caso de dúvidas, entre em contato com o Procon de Juiz de Fora.  
3690-7610 / 3690-7611



# Ações educativas nas ruas centrais e shoppings da cidade



Ação educativa na região central - 07/12/21



Ação educativa no Shopping Jardim Norte - 09/12/21

# Diferentes formas de exposição de preços identificadas na ação



## Resultado da ação educativa



**Antes da orientação da equipe do Procon - 09/12/21**



**Após orientação da equipe do Procon - 09/12/21**

# Lojas sem flagradas sem preços nos produtos



# AÇÕES DO PROCON MÓVEL PARA ATENDIMENTOS E ORIENTAÇÕES AOS CONSUMIDORES



**PROCON**  
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

## OPERAÇÃO BOAS FESTAS

Hoje na Rua Halfeld  
até às 17:00



**10/12/2021**

**PROCON**  
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

**PROCON MÓVEL  
ATENDIMENTO  
NO CALÇADÃO  
DA HALFELD  
13 a 23/12/21  
8:30 ÀS 17:00**

**Procon Juiz de Fora  
3690-7610 / 3690-7611**

A large photograph of the Procon mobile unit parked on a cobblestone sidewalk. The unit is a white van with a blue awning and the Procon logo on the side. Several people are sitting on black plastic chairs in front of the unit, and others are standing nearby. The background shows a city street with buildings.

**21/12/2021**

**Elaboração:**

**Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles**

Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos

**Carla Abreu Marques**

Procon-JF / Gerente do Departamento de Apuração de Práticas Infrativas

**Roberta Gomes de Lade**

Procon-JF / DAPI/ Supervisora de Fiscalização

**Gisele Zaquini Lopes Faria**

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

**Aline Rinco Dutra Salgado**

Procon-JF / DEPP/ Supervisora de Projetos

**Josiana Consuelo de Castro**

Fiscal de Posturas Municipais

**Luiz Felipe Lobo**

Fiscal de Posturas Municipais

**Marco Antonio da Costa e Souza Junior**

Fiscal de Posturas Municipais

**Thais Fogel / Thais Farina**

Estagiárias de Pedagogia