

NOTA DE ESCLARECIMENTO

SÃO PAULO, 07 DE AGOSTO DE 2023

ATENÇÃO ÀS INFORMAÇÕES DECLARADAS NA DIVULGAÇÃO DE COLCHÕES



A ABICOL, vem através desta nota, alertar a todos os lojistas e consumidores sobre a importância de estarem atentos às promessas e determinados argumentos de venda utilizados na divulgação de colchões. Nesta nota, o principal objetivo da ABICOL é reiterar a importância da conduta dos fabricantes no estabelecimento da ética e da transparência em todas as etapas da experiência de compra de colchões.

Eventualmente o mercado depara-se com situações em que algumas fábricas inidôneas tentam conquistar clientes, anunciando diferenciais sem fornecer informações claras e detalhadas sobre o embasamento científico ou critérios para que o consumidor consiga acessar determinado benefício declarado nas propagandas. Lamentavelmente, essa prática pode levar à decepção do cliente e ao sentimento, por parte do consumidor de ter sido enganado, prejudicando a confiança no setor colchoeiro.

Por isso, é fundamental que todos os agentes do setor colchoeiro trabalhem para que os consumidores estejam cientes dos seguintes pontos, ao adquirirem um colchão:

- **TERMO DE GARANTIA:** Embora possa parecer uma tarefa enfadonha, a leitura do termo de garantia é essencial para entender todos os detalhes sobre o que está coberto pela garantia, bem como as condições e limitações impostas. Assim, evita-se surpresas desagradáveis no futuro.
- **MARCAS CONFIÁVEIS:** A opção por marcas reconhecidas no mercado, empresas que prezam pela qualidade de seus produtos e ou que têm uma política de garantia clara e transparente é sempre a mais segura.
- **PROCEDÊNCIA:** É fundamental certificar-se de que a marca do colchão possui uma reputação sólida e que seja conhecida por cumprir as garantias. Descobrir má-fé depois da compra feita e no momento de acionar a suposta garantia, é um problema que pode ser evitado.
- **PROMESSAS EXAGERADAS:** Ficar atento a ofertas e promoções que pareçam "boas demais para serem verdade" e desconfiar de prazos de garantia exagerados, especialmente se não houver informações claras para embasar essa oferta, é sinônimo de prudência. Perguntar sobre as condições de acesso à garantia e entender onde tal serviço está documentado, é o primeiro passo. É responsabilidade do lojista e do vendedor fornecerem todas as informações necessárias para uma compra consciente.

• **EXCESSO DE PROPAGANDA:** Algumas marcas podem utilizar em sua propaganda termos superlativos ou promessas exageradas quanto ao desempenho do colchão, sem bases sólidas ou evidências comprovadas da veracidade sobre o que divulgam.

• **INFORMAÇÕES INCOMPLETAS:** Etiquetas de colchões podem conter informações parciais ou pouco esclarecedoras, omitindo detalhes relevantes sobre a composição e características do produto, o que pode induzir o consumidor a uma compra que não atenda suas expectativas.

• **CERTIFICAÇÕES:** É essencial que os selos e certificados presentes nos colchões sejam legítimos e estejam em conformidade com as Normas Técnicas vigentes, para evitar que o consumidor seja estimulado a acreditar em qualidades não comprovadas por órgãos certificadores oficiais.

• **ESCLARECIMENTO SOBRE GARANTIAS:** Algumas informações relacionadas a garantias podem não ser verdadeiras ou até confusas, levando a mal-entendidos sobre quais são de fato os direitos do consumidor em casos de problemas com o colchão.

A ABICOL reitera que para um setor cada vez mais forte e respeitado, todos têm o dever de zelar pelas boas práticas de mercado.