

Agosto é o mês que os brasileiros comemoram o Dia dos Pais. E como todas as outras datas comemorativas, o Dia dos Pais é aguardado com grande expectativa pelo comércio em geral, devido à grande movimentação gerada junto aos consumidores.

Passada a euforia das vendas, no entanto, surge uma dúvida comum às empresas: o comerciante é obrigado a realizar a troca de produtos que não agradaram os presenteados?

Segundo a advogada especialista em Direito do Consumidor, Denise Pereira dos Santos, do Manhães Moreira Advogados, “o fornecedor só é obrigado por lei à troca ou conserto do produto quando este apresenta defeito ou se mostra imprestável, total ou parcialmente, ao fim a que se destina”. Nesse caso, o prazo para o consumidor reclamar a troca é de 30 dias contados da compra, quando tratar-se de fornecimento de serviço ou de produtos não duráveis (produtos ou serviços que se deterioram com o tempo, exemplo: alimentos, roupas, calçados etc) e 90 dias no caso de fornecimento de serviços ou produtos duráveis (produtos com longo período de duração como móveis, automóveis, eletroeletrônicos etc).

Recebida a reclamação, o fornecedor tem prazo de 30 dias para consertar o defeito. Passado esse prazo sem que o faça, deverá substituí-lo por outro em perfeito estado, restituir a quantia paga imediatamente corrigida monetariamente ou abater proporcionalmente o preço.

Também garantida por lei é a devolução de produtos ou serviços adquiridos pela internet, catálogos, telefone ou qualquer outro meio que não tenha possibilitado o consumidor a oportunidade de analisar e adquirir o produto dentro do estabelecimento comercial. A devolução não precisa ser justificada, pois nesse caso ao consumidor é conferido o direito de arrependimento, sendo concedido prazo de 07 dias a partir do recebimento do produto ou serviço para desistência da contratação e exigir o valor eventualmente pago, atualizado monetariamente.

“Já a troca de produtos ou serviços adquiridos diretamente no estabelecimento comercial e em perfeito estado motivada por insatisfação do consumidor não é obrigatória, ficando a critério de o fornecedor realizá-la”, explica Denise, complementando que, “mesmo assim, no Brasil, há o costume no mercado de consumo, especialmente no de bens como roupas e calçados, de que tais trocas sejam possíveis, atendidas determinadas regras impostas pelo fornecedor”.

O fornecedor pode, nesse caso, vedar as trocas de determinados produtos, como os adquiridos em promoção, mas toda e qualquer regra impeditiva deve ser clara e ostensivamente informada ao consumidor na hora da compra, lembrando que tais regras devem ser possíveis e razoáveis, não podendo colocar o consumidor em desvantagem exagerada, como por exemplo, permitir a troca apenas por produtos de valor ou qualidade inferior sem abatimento no preço.

O consumidor, portanto, se quiser garantir a eventual troca do bem por insatisfação, deve ficar atento no momento da compra, procurando se informar quanto a possibilidade do estabelecimento em fazê-la, se a troca pode ser realizada por igual produto ou por outro diferente, a existência de impedimentos ou limitações para troca etc. Manter consigo a nota fiscal ou a etiqueta afixada na peça também é fator importante para facilitar a troca.

De qualquer modo, possibilitar a troca imotivada com bom senso e razoabilidade pode trazer vantagens para ambas as partes: ao consumidor, que ficará plenamente satisfeito com o produto adquirido e o tratamento recebido e ao fornecedor, que terá sua marca vista como estabelecimento que tem atitude de respeito e preocupação com o consumidor, uma ótima oportunidade para fidelizar e aumentar a sua clientela.

Fonte: Alfapress