

## Consumidor Direito + Grita

Segundo Edson de Castro, presidente do Sindivarejista-DF, a expectativa para esse ano é de que mais de 70 mil pessoas devam ir às lojas para escolher outras lembranças de Natal

# Hora de trocar os presentes

» CARLOS SILVA\*

Após as confraternizações familiares e a distribuição de presentes de Natal, é chegada a hora de voltar às lojas para trocar aquela roupa que não serviu, aquele sapato com numeração errada, um produto com defeito ou que não agradou, dentre outros motivos. Porém, nem sempre a troca é efetuada ou há situações específicas em que ela pode ser feita. Quando é possível fazer a troca daquele presente indesejado? O Código de Defesa do Consumidor e especialistas explicam como proceder.

Segundo Edson de Castro, presidente do Sindicato do Comércio Varejista do Distrito Federal (Sindivarejista-DF), a expectativa é de que, entre 26 de dezembro e 5 de janeiro, cerca de 75 mil pessoas devam ir às lojas para trocar os presentes. “De cada 100 trocas, 64% são feitas por mulheres e 36% por homens”, explica. Além disso, três setores específicos registram maior número de troca de produtos: roupas, sapatos e perfumes — segmentos que também tiveram maior número de vendas neste ano.

Quem nunca passou por problemas na hora de receber presentes? A autônoma Marcela Ferreira Hauck, de 19 anos, moradora de Samambaia, lembra de duas situações desagradáveis. No primeiro caso, ela havia ganhado uma bota com estampa de cobra, mas esperava receber um tênis. Outra situação envolveu um presente enviado pelos Correios. O produto, que era para ela, foi entregue em outro endereço. “Eu tive de registrar o ocorrido e fazer reclamação”, relata. A loja foi acionada, no entanto, Marcela resolveu não levar o caso adiante, pois achou o processo burocrático.

### Quando trocar?

O primeiro ponto: o arrependimento do consumidor em relação ao produto, não gostar do que ganhou, não constitui

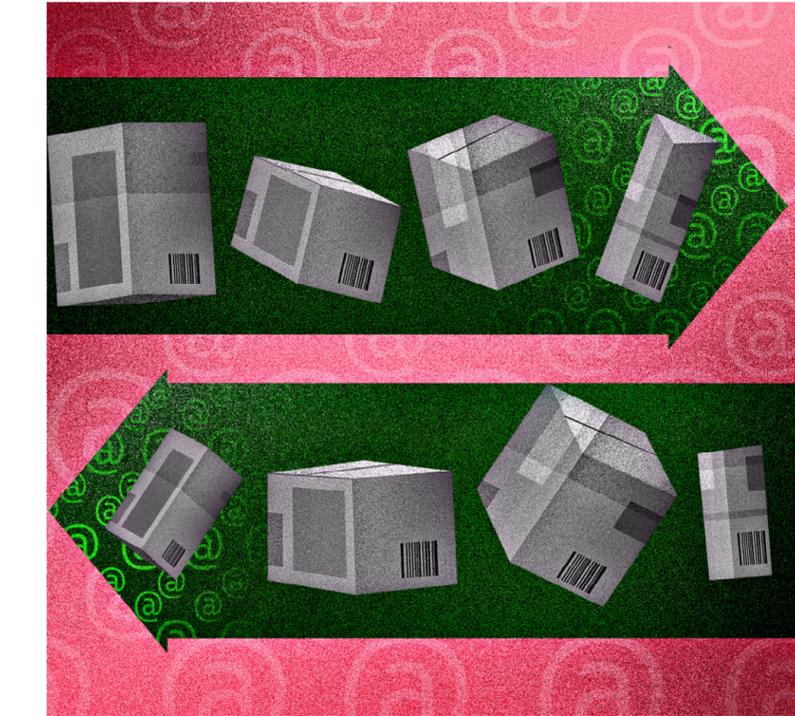
motivo para troca. A maioria das lojas autoriza o cliente a escolher outra mercadoria, porém, isso é uma decisão tomada pelo estabelecimento, e não obrigação imposta por lei. Por isso, é essencial atentar-se às políticas de troca praticadas por cada loja.

A atendente Luiza Fregapani Agner, de 24 anos, moradora do Jardim Botânico, passou por problemas na hora de trocar um presente que ganhou no Natal. “Fui trocar uma blusa, e queria uma de valor mais baixo, porque era a única que eu havia gostado na loja”, relata. No entanto, de acordo com a política da loja, deveria ser realizada a troca por um produto de valor igual ou maior. “Simplesmente não consegui trocar, fiquei na mão”, lamenta a jovem.

De acordo com a advogada especialista em direito do consumidor Erika Leite, situações específicas são motivo para troca de produto, conforme prevê o artigo 18 do Código do Consumidor (CDC). “As situações válidas são quando o produto apresenta vícios de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor. Em outras palavras, o produto que não se presta ao fim a que se destina”, explica.

Outro ponto para ficar de olho diz respeito aos prazos de realização das trocas. Sobre isso, o advogado especialista em direito do consumidor Felipe Borba chama atenção ao artigo 49 do CDC, que diz que “o consumidor pode desistir do contrato no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”. Segundo o especialista, isso também vale “nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, pela internet ou telefone”.

A advogada Erika Leite alerta que é preciso ficar atento ao



que a loja estabelece. “É importante que, quem comprou o presente em loja física não deixe de averiguar qual o prazo é fornecido para a troca, justamente para não ter problemas posteriores. Caso a loja forneça a possibilidade de realizar trocas em caso de presente, o ideal é que se ofereça uma espécie de comprovante com as condições para que o presenteado possa exercê-la caso necessário, contendo o prazo e condições para troca”, explica.

Diretrizes também estão estabelecidas para reclamação. De acordo com o artigo 26 do CDC, em caso de produtos com vício, o consumidor tem prazo de reclamação de 30 dias, em caso de produtos não duráveis, e 90 dias, em caso de produtos duráveis. Também é importante lembrar que a troca só é imediata em caso de produtos essenciais, de acordo com o parágrafo segundo do artigo 18.

### Pela internet

Quando se trata de compras on-line, algumas dúvidas podem surgir, no entanto, o artigo 49 do CDC continua valendo: sete dias para desistência da compra. Também é preciso se atentar à política de troca e devolução das lojas virtuais. Informações desse tipo podem ser encontradas na parte institucional, normalmente presente no final da página. A compensação também pode vir da mesma forma que no presencial. O consumidor pode receber de volta o valor pago, sendo incluído também o valor do frete, se for o caso. A desistência no prazo, assim como nas compras presenciais, não precisa de justificativa. Basta comunicar o fato e pedir a devolução.

### Reclamações

O Código de Defesa do Consumidor tem diretrizes claras sobre

trocas e devoluções. Vendedores que se recusarem a seguir as normas estabelecidas pelo código podem responder por isso. O primeiro passo é levar o caso ao Procon. “Se o consumidor estiver seguindo corretamente a política de troca da empresa e mesmo assim houver recusa, pode-se, inicialmente, realizar uma reclamação no Procon”, orienta o advogado Felipe Borba.

Além disso, também é possível utilizar sites como o Reclame Aqui ou [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). Caso não haja solução, o consumidor pode entrar com ação judicial, como recomenda a advogada Erika Leite. “Por fim, se nenhuma das tentativas de soluções administrativas obtiver êxito, é cabível ajuizar uma ação no Juizado Especial Cível, para fazer valer seu direito”, orienta.

\*Estagiário sob a supervisão de Adson Boaventura

**75 mil**  
Pessoas devem ir às lojas trocar presentes até 5 de janeiro

**64%**  
de cada 100 trocas são feitas por mulheres

**36%**  
por homens

### Dicas

- » Atente-se às regras de troca e devolução praticadas pelo estabelecimento. Caso não haja vício no produto, a troca é de liberalidade da loja;
- » Fique de olho nos prazos para realização da troca. O artigo 49 do CDC estabelece sete dias para arrependimento sem justificativa. Caso haja vício no produto, o artigo 26 do CDC estabelece o prazo de reclamação de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis;
- » As mesmas regras valem para o comércio on-line;
- » Em caso de arrependimento no prazo de sete dias, o valor do produto é devolvido ao consumidor, com frete pago pelo fornecedor do produto;
- » Caso não haja solução, o consumidor pode levar o caso ao Procon e para sites de reclamação;
- » Se a loja não resolver mesmo após as duas etapas anteriores, o comprador pode ajuizar ação no Juizado Especial Cível.

### » ANEEL

## COBRANÇA DA BANDEIRA ESCASSEZ HÍDRICA

» JOSÉ MARIA DA COSTA  
Cruzeiro

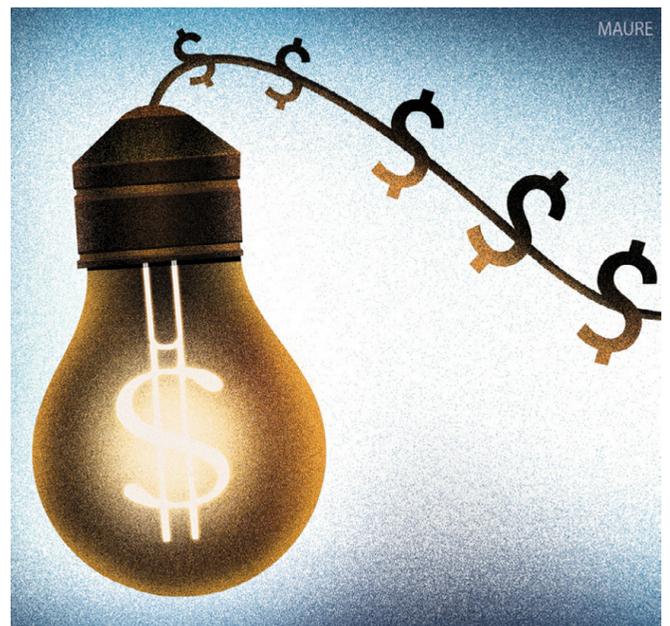
O aposentado José Maria, 63 anos, morador do Cruzeiro, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar sobre a Bandeira Escassez Hídrica, cobrada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). “Solicito ajuda para verificar a cobrança. Segundo a orientação da ouvidoria da Neoenergia, o valor será cobrado até abril de 2022. Acredito que essa cobrança está impactando o orçamento de todo aposentado. O meu questionamento é o seguinte: como foi feito esse cálculo da taxa? O período de aplicação da cobrança é baseado em qual referência? Quem fiscaliza esse montante arrecadado? Como será aplicado esse recurso? Há auditoria externa desse recurso arrecadado?”, questiona.

### Resposta da empresa

“A Bandeira Tarifária Escassez Hídrica foi criada por determinação da Câmara de Regras Excepcionais para Gestão Hidroenergética (CREG), por meio da Resolução CREG nº 3, de 31 de agosto de 2021, para custear o acionamento excepcional de usinas térmicas e da importação de energia e equilibrar as receitas e despesas da Conta Bandeiras até abril de 2022. Para cobrir tais custos, esse patamar da bandeira vigora de setembro de 2021 a abril de 2022. Veja mais informações em [bit.ly/2WBFEUM](https://bit.ly/2WBFEUM)”.

### Resposta do consumidor

“Quem cria a regra é o responsável em sangrar o povo, pois não existe contestação na fórmula do sangramento. Esse povo que aceita a servidão voluntária deve se contentar com a chibatada do sistema gerido sem parâmetros técnicos, e sim apenas financeiro. Viva a servidão voluntária do Brasil da rachadinha.”



### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.df@dabr.com.br](mailto:consumidor.df@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1112

### Telefones úteis

Anatel 1331    Anac 0800 725 4445    ANP 0800 970 0267    Anvisa 0800 642 9782    ANS 0800 701 9656    Decon 3362-5935    Inmetro 0800 285 1818    Procon 151    Prodecon 3343-9851 e 3343-9852