

Consumidor Direito + Grita

Nesta época do ano é comum ganhar algo que não é do agrado, com defeito ou que não serviu, e para cada situação existe uma regra. Especialistas explicam quando é possível mudar o brinde recebido

TROCA DE PRESENTES: como fazer a substituição

» LUIS FELLYPE RODRIGUES*

Fim de ano é tempo de presentear familiares e amigos, mas muitas pessoas se deparam com a necessidade de trocar os presentes por vários fatores, como o tamanho errado, estar com defeito, ou simplesmente, pelo fato de não ter agradado. Você sabe até quanto tempo e quais são os motivos que permitem substituir o objeto recebido por outro?

Em geral, o estabelecimento não é obrigado a realizar trocas apenas porque a pessoa não gostou do presente ou o tamanho está inadequado, disse Camila Pessoa, advogada especialista em direito do consumidor. “No entanto, algumas lojas podem ter políticas de troca mais flexíveis, como uma prática de excelência no atendimento ao cliente”, explica. “O consumidor tem direito à troca de um presente se ele estiver com defeito ou apresentar problemas que o tornem impróprio para uso. Isso inclui defeitos de fabricação, problemas de funcionamento ou qualquer outra situação que comprometa a qualidade do produto”, acrescenta. Neste caso, o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que, o fornecedor deve corrigir o problema no prazo de 30 dias.

Camila também destaca que as regras de troca podem variar entre lojas on-line e físicas. “Compras remotas geralmente têm políticas específicas de devolução e troca que devem ser seguidas. É importante verificar as condições antes de adquirir o produto. Lojas on-line são mais flexíveis e dão um prazo para a troca, caso o produto seja de qualidade inferior ao apresentado na foto ou o produto tenha sido entregue em tamanho ou cor diferente do que foi solicitado, por exemplo”, descreve. A especialista alerta que é necessário guardar o comprovante. “A ausência da nota fiscal pode dificultar a troca de um produto, pois é a prova da realização da compra. No entanto, alguns estabelecimentos podem aceitar outros documentos, como recibo ou comprovante de pagamento”, informa.



Contratempos

Por conta de problemas na troca de produtos, comprar cartão-presente ou dar dinheiro em espécie foi a opção escolhida por Emir Rodrigues, 58 anos, na hora de presentear. A moradora do Riacho Fundo II conta que teve diversos problemas ao tentar agraciar algumas pessoas. “O mais recente foi quando comprei um tênis para meu sobrinho e, quando ele foi calçar, estava um número (do calçado) maior que o outro, o esquerdo tamanho 34 e o outro 35. Quando voltei para trocá-lo, a loja não tinha o mesmo modelo”, recorda-se.

Emir disse que o estabelecimento não permitia reembolso e teve que trocar o modelo por outro mais caro. “Gastei um pouco mais e ainda tive estresse com a troca. Por isso, passei a dar o cartão-presente e, depois disso, nunca mais tive problema. Assim, a pessoa pode comprar o que ela quiser e não tem o risco de não gostar”, afirmou.

Outro que também se sentiu lesado foi Carlos Alves, 23 anos. O morador de Sobradinho disse que teve um contratempo ao trocar uma camisa

que recebeu da namorada no Natal do ano passado. Segundo ele, o tamanho estava errado e, quando foi trocar, não havia o certo do mesmo modelo. “Quando minha namorada comprou, o produto estava em promoção e, para alterar por outro, tive que pagar um acréscimo, pois a promoção havia acabado e os itens aumentaram o preço”, pontuou.

Carlos disse que pagou R\$ 25 a mais para alterar o produto pelo que gostou. “Agora, quando eu compro em lojas físicas, fico bem atento aos detalhes e regras do estabelecimento para não passar por isso novamente. Prefiro comprar as coisas pela internet, pois é mais fácil de trocar e nunca tive problema com isso”, compara.

Reembolso

Caso o cliente exija reembolso em vez de troca ou conserto, o advogado especialista em direito do consumidor, Gabriel José Victor, explica que é permitido quando o produto apresenta vício insanável, ou seja, não pode ser consertado, e quando o prazo de 30 dias para reparo não é cumprido.

Esse recurso também é possível em casos de desistência, dentro do prazo de sete dias (artigo 49) para compras realizadas à distância. “O consumidor também pode optar pelo abatimento proporcional do preço ou pela substituição por outro item, caso prefira”, descreve. Em relação às lojas físicas, caso o produto não tenha nenhum problema, ela não é obrigada a ressarcir o cliente, esta opção varia de acordo com o estabelecimento.

Mas, se o estabelecimento se recusar a fazer uma troca que esteja prevista pelo direito do consumidor, Gabriel sugere que o cliente registre a reclamação por escrito para a empresa via e-mail ou presencialmente, ou no Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (Procon-DF). “É recomendável reunir provas da negativa e da situação que justifica o direito à troca, como defeitos e descumprimento de oferta. Em último caso, recorra ao Poder Judiciário, buscando a reparação dos danos, especialmente se houver prejuízo financeiro ou moral”, finaliza.

*Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

Dicas

» **Guarde a nota fiscal e comprovantes de compra:** A nota fiscal é essencial para a troca de produtos. Guarde todos os comprovantes de compra, incluindo recibos e etiquetas, pois são necessários para comprovar a aquisição.

» **Prefira lojas com boa reputação:** Comprar em lojas conhecidas e com boa reputação pode diminuir a chance de problemas. Consulte avaliações on-line e peça recomendações a amigos e familiares.

» **Informe-se sobre o prazo de troca:** Cada loja tem um prazo específico para a troca de produtos. Certifique-se de estar ciente desse prazo e informe o destinatário do presente para que ele possa agir dentro do tempo permitido.

» **Evite comprar produtos em promoção para presentes:** Muitas lojas não aceitam a troca de produtos comprados em promoção. Se você está comprando um presente, verifique se a loja permite a troca desses itens.

» **Confirme a disponibilidade de tamanhos e modelos:** Ao comprar roupas ou calçados, confirme se a loja tem a política de troca para tamanhos ou modelos diferentes. Isso é especialmente importante para evitar problemas com presentes que não servem.

» **Pesquise sobre o produto:** Antes de finalizar a compra, faça uma pesquisa rápida sobre o produto para garantir que ele atende às expectativas e necessidades. Produtos de marcas confiáveis tendem a ter menos problemas.

» **Em compras on-line, verifique as condições de devolução e troca:** As compras on-line têm regras específicas. Verifique as condições de devolução e troca no site da loja e certifique-se de que a loja oferece essas opções.

» **Guarde a embalagem original e não retire a etiqueta:** Algumas lojas exigem que o produto seja devolvido na embalagem original ou que esteja com a etiqueta para realizar a troca. Portanto, mantenha a embalagem e a etiqueta até ter certeza de que o presente será aceito pelo destinatário.

» **Em caso de problemas, recorra ao Procon:** Se houver alguma dificuldade com a troca, lembre-se de que você, consumidor, tem o direito de procurar o Procon para resolver conflitos e garantir que seus direitos sejam respeitados.

Fonte: Camila Pessoa, advogada especialista em direito do consumidor

» SHOPEE

PROPAGANDA ENGANOSA

Morador do Itapoã, Marcos Daniel Rodrigues da Silva, 18 anos, procurou o Grita do Consumidor para fazer uma queixa sobre um caso que lhe ocorreu ao comprar cuecas pelo site da Shopee. “O produto recebido não correspondia às condições mostradas nas imagens do site, além disso, as peças ficaram pequenas”, descreveu. Daniel contou que não conseguiu fazer a devolução do produto e gostaria de ter o dinheiro reembolsado.

Resposta da empresa

Sobre o caso do consumidor Marcos Daniel Rodrigues da Silva, a Shopee informa que entrou em contato com o usuário e prestou todo o suporte necessário. Como a compra foi realizada há mais de um ano, esclarecemos que o prazo para acionar a garantia Shopee e solicitar o reembolso é de 7 dias, a partir da data de recebimento do pedido.

A Shopee reforça seu compromisso em proporcionar uma experiência de compra segura e confiável para os consumidores.



Ressaltamos que o aplicativo da Shopee é o canal oficial para envio de solicitações e acompanhamento de pedidos.

Resposta do consumidor

“Eles entraram em contato, mas não consegui o reembolso. Ainda bem que o valor do produto não foi alto.”

» F & N VAREJISTA DE GÁS COBRANÇA INDEVIDA

Anna Luyza Silva, 19 anos, moradora do Paranoá, procurou a coluna para reclamar da cobrança indevida realizada pela F & N Comércio Varejista de Gás LTDA no botijão de gás. “O gás de cozinha estava R\$ 110, mas cobraram R\$ 120, algo muito superior ao combinado”, descreveu. Ela só percebeu que a cobrança tinha sido maior quando viu a fatura do cartão. “Por mais que não tenha sido um acréscimo muito grande, é algo que não estava previsto”, relatou.

Resposta da empresa

“Agradecemos o contato e a oportunidade de explicar os fatos mencionados. Gostaríamos de pedir desculpas à consumidora e informar que isso foi um erro no momento de digitar o valor na máquina de cartão. Entramos em contato com a cliente e ressarcimos o valor.”

Comentário da consumidora

“Eles entraram em contato e resolveram o problema. Obrigada pela ajuda.”

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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) 3214-1146

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