

Consumidor Direito + Grita

Brinquedos são a primeira opção de presente para os pequenos, mas o que fazer quando o produto vem com defeito, peças faltando ou não era aquilo que se procurava? O direito à troca é garantido em alguns casos

» LAÍZA RIBEIRO*

A infância é considerada por muitos a melhor fase da vida, quando não há preocupações com boletos ou serviço acumulado no trabalho. Entretanto, não há nada pior para uma criança do que passar pela frustração de ficar ansioso para o Dia das Crianças e receber um brinquedo quebrado ou com peças faltando. Itens com defeito de fabricação, baixa qualidade, incompletos ou muito diferentes da embalagem são situações nas quais o consumidor tem direito a troca.

A professora de ensino infantil Ana Clara Rodrigues, 29 anos, é mãe de uma menina de 3 anos. Ela conta que havia juntado dinheiro durante dois meses para comprar uma boneca que cantava para a pequena. Porém, no dia seguinte, a boneca parou de funcionar. Ela foi até a loja para trocar e descobriu que a troca só seria realizada caso ela apresentasse nota fiscal e a embalagem original. “Eu fui lá com a nota fiscal, mas na empolgação, minha filha rasgou a caixa e eu joguei no lixo. Nesses momentos, a gente não pensa em guardar embalagem, só ver o sorriso dela”, relatou.

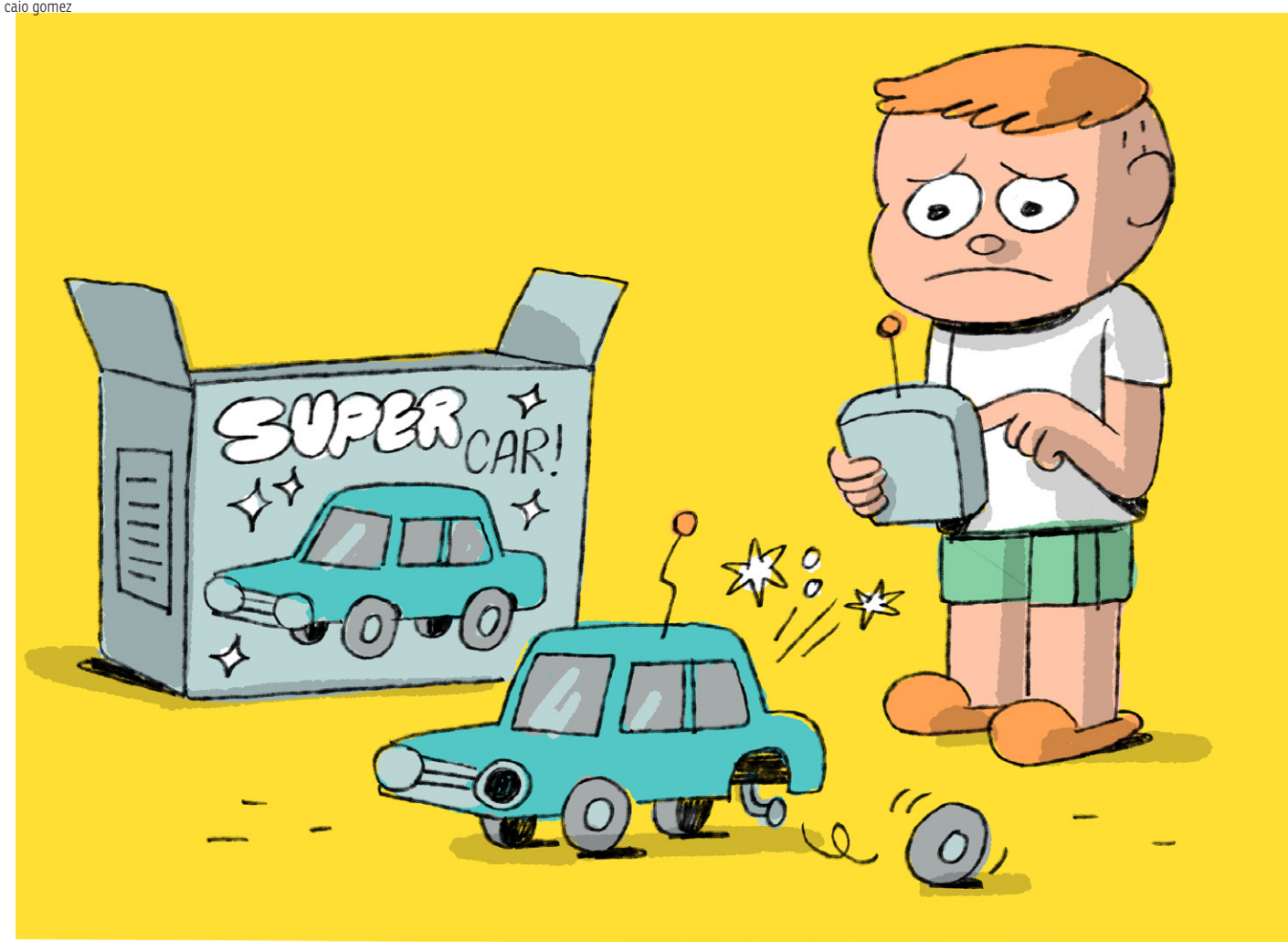
Após a frustração de não conseguir trocar o brinquedo, Ana comentou com sua colega de trabalho e foi orientada a reclamar no Procon. “Depois de vários dias, consegui trocar, mas aprendi a perguntar sempre o que eu posso fazer caso o produto estrague e guardo tudo.”

O advogado e professor Amaury Andrade explica que, em casos como o de Ana Clara, não é obrigatório apresentar a embalagem original do produto. “Embora algumas lojas exijam como parte de sua política interna, não é obrigatória por lei, enquanto a nota fiscal é essencial, pois comprova a relação de consumo.”

João Victor, 33, é tio de duas crianças, de 6 e 8 anos. No último aniversário do sobrinho mais novo, comprou um brinquedo educativo e, apenas depois de entregar o presente, descobriu que o menino tinha um brinquedo igual àquele e comprado há pouco tempo. “Eu expliquei para eles a situação, disse que foi um presente e apresentei a nota fiscal, mas eles não puderam fazer nada.”

Após o acontecimento, João conta que criou o hábito de pesquisar e planejar suas compras antes de levar o produto, além de valorizar ainda mais o significado de “presente”. “Hoje, eu pergunto o que eles vão querer ou levo junto para eles mesmos escolherem. Além de evitar dor de cabeça, ainda vira um momento só nosso”, finalizou.

Em compras presenciais, a troca por arrependimento depende exclusivamente da política da loja. Segundo o especialista, para compras realizadas fora do estabelecimento — por internet, telefone, etc. — o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante o direito de arrependimento até sete dias corridos a



Como fazer a reclamação		
» Para reclamações feitas através do Consumidor.gov.br, o usuário deve verificar se a empresa está cadastrada no site acessando a barra de pesquisa e digitando o nome da loja desejada. Após isso, deverá selecionar a opção “Registrar	Reclamação” e entrar com sua conta do Portal gov.br;	» Para registros realizados de forma presencial, o consumidor pode verificar qual unidade de atendimento da sua cidade e seu horário de funcionamento acessando o endereço: https://www.procon.df.gov.br/postos-de-atendimento-2/
	» O peticionamento pode ser acessado por meio do endereço https://www.procon.df.gov.br/peticionamento-eletronico-2/ ;	

Conforme o art. 18 do CDC, o consumidor pode escolher entre a substituição, o abatimento proporcional do preço ou a restituição do valor pago”

Amaury Andrade, advogado

partir do recebimento do produto. “Nas lojas físicas, a troca só é obrigatória em caso de defeito. Nas compras pela internet, o consumidor tem sete dias para se arrepender da compra, mesmo sem

defeito, podendo devolver o produto e receber o valor pago.”

Atenção aos prazos

Respeitar o tempo-limite para pedir a troca é fundamental para garantir que você ainda pode exercer o seu direito de substituição. O prazo legal para a troca de produtos não duráveis, como alimento, é de 30 dias, enquanto o de produtos duráveis, que é o caso de brinquedos, o prazo é de 90 dias. “O prazo começa a contar a partir da data de entrega do produto”, acrescentou Amaury.

Segundo o especialista, o consumidor também tem direito a exigir o reembolso caso o defeito não seja resolvido em até 30 dias após o pedido de troca. “Conforme o art. 18 do CDC, o consumidor pode escolher entre a substituição, o abatimento proporcional do preço ou a restituição do valor pago.”

Mesmo que a loja se recuse a trocar, o Procon assegura que o consumidor tem o direito

de ser ressarcido em caso de mau funcionamento do produto, ausência de peças ou o brinquedo estrague com pouco uso. “Se o conserto não for possível, a loja deve trocar o produto de forma imediata ou reembolsar o consumidor. Caso o brinquedo esteja com peças faltando, a loja deve entregá-las ao consumidor sem que haja prejuízo ao funcionamento do brinquedo, ou realizar a troca por outro que atenda ao prometido.”

Não cabe ao cliente provar o defeito do brinquedo. Quando a loja questiona se o produto estava com defeito antes do uso do consumidor, é ela quem deve comprovar por meio de perícia e laudo, confirmando a qualidade. “Se o brinquedo apresentar problemas ou defeitos e, ainda assim a loja se recusar a consertar ou efetuar a troca, o consumidor pode registrar uma reclamação no Procon on-line ou presencialmente.”

*Estagiária sob supervisão de Patrick Selvatti

Embora algumas lojas exijam a embalagem original como parte de sua política interna, não é obrigatória por lei, enquanto a nota fiscal é essencial, pois comprova a relação de consumo”

Amaury Andrade, advogado

Onde registrar uma reclamação

» O consumidor pode registrar a reclamação de forma on-line, no site [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br)

» Via petição eletrônica, disponível no site do Procon-DF

» De forma presencial, se atentando aos documentos exigidos

Atente-se às documentações exigidas

O CONSUMIDOR DEVE APRESENTAR:

» Documento oficial com foto (cópia e original)

» Comprovante de residência

» Cópia e original do comprovante de relação de consumo — nota fiscal, recibo, comprovantes de pagamento

» Cópia e original de toda a documentação que comprove os fatos relatados — protocolos, e-mails, extratos

» Caso necessário, apresentar a ficha de procuração, disponível no site do Procon-DF

»ACQUA ESTÉTICA DEPILAÇÃO E SPA

SERVIÇO CANCELADO

A consumidora Rebeka Magalhães, de 34 anos, alega ter fechado um pacote de massagem na Acqua Estética Depilação e Spa. Porém, no dia da sessão, ela recebeu uma mensagem de cancelamento, alegando problemas de energia na clínica. Depois de uma semana, Rebeka tentou entrar em contato com o estabelecimento, mas não recebeu retorno em nenhum dos canais de comunicação. Meses depois, o problema ainda não foi selecionado, os canais de contato não existem mais, tampouco o estabelecimento físico.

Resposta da empresa

» Todos os meios de contato da empresa estão desativados. Para casos como este, o consumidor deve realizar uma denúncia no Procon-DF.

Resposta da consumidora

» “Tentei contato com eles, nunca me retornaram, telefone e WhatsApp inexistentes. Isso tem uns dois meses, perdi uns R\$ 400. Passei lá na porta da clínica na semana passada e está tudo abandonado, liguei de novo e ainda não me atendem.”

Caio Gomez/D.A Press



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
- » 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