

Consumidor Direito + Grita

Ser presenteado deixa todo mundo com um sorriso no rosto. Mas o que fazer quando o produto precisa ser trocado, mas a loja se recusa a substituir ou reembolsar a mercadoria? Confira o que dizem especialistas e o Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Meu presente não serviu, e agora?!

» LAÍZA RIBEIRO DE SOUSA*

Escolher o presente perfeito é uma missão difícil, mas que sempre compensa quando se vê o sorriso estampado no rosto do presenteado. Porém, algumas vezes, receber um presente pode se tornar uma dor de cabeça, caso a loja não troque o produto ou coloque obstáculos para realizar a substituição do item ou o resarcimento do valor pago.

Após datas comemorativas, como o Natal, é muito comum que as lojas recebam muitos clientes solicitando trocas, seja devido a um tamanho errado ou simplesmente porque não gostou do presente. A advogada especialista em direito do consumidor Carla Simas explica que, mesmo que não seja uma obrigação da loja efetuar a troca, caso o estabelecimento possua a política de troca anunciada, a substituição deve ser realizada. "Quando a troca é prometida, a oferta vincula o fornecedor e passa a integrar o contrato", explica.

Fernanda Cunha, 17 anos, relata a dor de cabeça que passou ao tentar trocar um presente. Ela conta que ganhou uma sandália de edição limitada numa festa de Natal, mas achou que a cor não combinava com ela. Quando chegou à loja para tentar trocar o produto, foi informada de que a troca não era possível, pois a compra não tinha sido efetuada naquela unidade. "Quando me disseram isso, comecei a pensar no quanto difícil seria para ter o meu presente da forma que eu queria", conta a jovem.

Fernanda solicitou a troca na loja indicada pela atendente da anterior, mas lhe informaram que como o produto havia sido adquirido em uma promoção, não poderiam substituí-lo. Ela explicou que queria trocar apenas a cor da sandália e que, se necessário, pagaria a diferença, caso a promoção tivesse acabado. "Mesmo assim, continuaram falando que não podiam trocar."

A jovem pediu para conversar com o gerente da loja, que só chegou duas horas depois. Após a longa espera, ela conseguiu falar com o responsável pela loja, e ele solicitou que a pessoa que havia lhe presenteado fosse presencialmente realizar a troca junto com ela. "Pedi ao meu padrinho — que havia me presenteado — para ir até a loja. Ele levou a nota fiscal para apresentar, mas, mesmo assim, não quiseram trocar, mesmo que eu pagasse a diferença entre as peças. Voltei para casa triste, frustrada e com um presente que nem vou usar", lamenta a jovem.

Segundo a especialista Carla Simas, diferentemente da troca por defeito, que é um direito assegurado por lei, a troca por gosto pessoal depende da política da loja, salvo produtos comprados fora da loja física. Além disso,

apresentar a nota fiscal é o meio mais comum de realizar a troca, mas não é o único. "Outros comprovantes de compra podem ser aceitos, como extrato do cartão ou registro no sistema da loja. A exigência absoluta da nota fiscal, quando há outros meios de prova, pode caracterizar prática abusiva", detalha.

Paulo Henrique Matos, 27, também teve problemas ao presentear o parceiro com um colar e uma bolsa comprados no site de uma loja de departamentos. Como a bolsa veio com a alça solta, ele foi à loja realizar a troca. No estabelecimento, apresentou à atendente o comprovante de pagamento do produto, mas teve uma surpresa ao ser informado de que a troca não poderia ser realizada, pois a compra havia sido feita pelo site da loja. "Eu a questionei, porque não faz sentido não poder trocar um produto da loja na própria loja, só porque foi comprado pelo site", relatou.

A gerente da loja foi chamada para tentar resolver a situação e informou que realizaria o reembolso em forma de créditos, que poderiam ser usados na loja ou no site, no prazo de 30 dias. Paulo alegou que preferia o reembolso ou dinheiro, pois poderia escolher a melhor forma de gastá-lo, mas a atendente explicou que só poderia realizar a troca por créditos. "Mesmo depois de explicar, ela continuou insistindo nos créditos. Então, eu apenas aceitei e tive que explicar para o meu namorado que ele precisaria ir à loja escolher um produto no mesmo valor dos créditos", conta o rapaz.

No caso de Paulo, Carla afirma que a loja não pode oferecer vale-troca ou créditos no lugar do reembolso, uma vez que a lei assegura que o dinheiro seja devolvido ao cliente. "A loja não pode impor, salvo se houver concordância expressa do consumidor", diz a advogada.

Prazos

Carla Simas explica que, ao contrário das compras realizadas em lojas físicas, onde a troca pode ser realizada devido a defeitos no produto, nas compras on-line é possível recorrer ao direito do arrependimento. "O consumidor pode desistir da compra em até sete dias, contados do recebimento do produto, com devolução integral dos valores pagos, inclusive, frete, sem necessidade de justificativa."

Para trocar mercadorias adquiridas em lojas físicas, o prazo é de 30 dias para produtos não duráveis, como alimentos ou produtos de higiene pessoal, e de 90 dias para produtos duráveis, como roupas e calçados.

O prazo começa a partir da data de recebimento ou da constatação do defeito oculto. "O fornecedor tem até 30 dias para sanar o vício. Caso não o faça, o consumidor pode exigir a substituição do produto, a restituição do valor pago ou o abatimento proporcional do preço", ressalta.

Recusar a troca pode ser considerado prática abusiva quando existe um defeito comprovado, quando a loja descumpre a política anunciada, impõe prazos inferiores aos legais ou quando condiciona a

trocá à compra de outro produto.

Ilmar Muniz, especialista em direito do consumidor, explica que produtos personalizados ou encomendados não seguem as regras comuns de troca, já que são produzidos de forma exclusiva para o consumidor. A exceção ocorre quando há problemas na entrega ou na confecção do item. Além disso, quando o consumidor recebe um produto diferente daquele que adquiriu, a lei garante uma solução imediata por parte do fornecedor, sem custos adicionais. Nesses casos, o cliente pode exigir a correção do erro, a troca ou a devolução do valor pago.

*Estagiária sob a supervisão de Eduardo Pinho

» F & N VAREJISTA DE GÁS COBRANÇA A MAIS NO BOTIJÃO

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, 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 resarcimos o valor."

Resposta da consumidora:

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



» CASA BELA MÓVEIS SOFÁ COM DEFEITO

Pedro Alcântara, 32 anos, relatou sobre um sofá que estragou dias após o recebimento do móvel. "Comprei um sofá pelo WhatsApp, com intensa troca de mensagens, áudios, vídeos e fotos. A garantia padrão seria de três meses, mas informaram que prestavam assistência por um ano caso tivesse problema relacionado à estrutura ou espuma do móvel. Dois dias após receber o sofá, já estava fazendo barulho no braço em alguns momentos e havia um buraco. Fui informado de que apenas o gerente poderia resolver. No entanto, ele não respondeu às mensagens. A empresa não dá nenhuma saída viável", reclama.

Resposta da empresa:

"A Casa Bela Móveis informou que agendou uma inspeção do técnico da marca de sofás para verificar o problema. De acordo com a empresa, o técnico estava afastado por motivos de saúde."

Resposta do consumidor:

"Era para ele ter vindo na última quarta-feira, mas ninguém apareceu. Agora, levarei a questão para outras instâncias que atendem ao direito do consumidor", lamentou.

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dj@abr.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