

Agência Brasil explica direitos do cliente na hora de trocar produto

LUCIANO NASCIMENTO
AGÊNCIA BRASIL

Receber um presente nem sempre é sinônimo de satisfação garantida. A pessoa que adquirir um produto e ele não servir ou apresentar algum defeito tem o direito de troca. Quem determina as situações em que a substituição é possível é o Código de Defesa do Consumidor. Existem situações em que a troca é obrigatória e, em outras, que depende da loja onde o produto foi comprado.

No caso, por exemplo, de uma blusa, calça ou tênis que você ganhou, mas não gostou da cor, do tamanho ou simplesmente não serviu, o Código de Defesa do Consumidor diz que o lojista não é obrigado a efetuar a troca. Ela só



A pessoa que adquirir um produto e ele não servir ou apresentar algum defeito tem o direito de troca

será obrigatória nos casos em que o produto apresentar defeito.

Nesses casos, fica garantido ao consumidor trocar uma roupa com problemas de confecção ou um brinquedo que saiu quebrado da loja. Entretanto, se o produto já tiver sido adquirido com defeito e o consumidor foi avisado disso no momento da compra, ele não terá direito à troca.

Se o defeito for aparente, a legislação determina o prazo de 30 dias para que o consumidor possa pedir a substituição, caso o produto seja um bem não durável, como alimentos e produtos de beleza. Se for um bem durável, como um eletrodoméstico, um eletroeletrônico, o prazo é de 90 dias.

A solicitação de troca pode

ser feita diretamente à loja, ao fabricante ou à assistência técnica. O código diz ainda que se não for possível o conserto do produto no prazo de até 30 dias, o consumidor poderá optar pela troca, a devolução do dinheiro ou o abatimento proporcional do preço.

É importante observar que, de acordo com o código, esse prazo não será aplicado nos casos em que o defeito seja em produto essencial – como alimentos, medicamentos, equipamentos de auxílio à locomoção, comunicação, audição ou à visão, devendo a devolução da quantia paga ou a troca do produto ser feita de imediato.

O mesmo procedimento será aplicado nas situações em que, em virtude da extensão do defeito, a substituição das partes danificadas comprometa características fundamentais do produto ou venha a diminuir seu valor.

Os produtos com o chamado vício oculto, aqueles em que não se consegue constatar o defeito de imediato e que surge repentinamente com a sua utilização, têm prazos de 30 dias, no caso de não duráveis, e de 90 dias, para duráveis, a partir da data em que o defeito é detectado pelo consumidor.

Produtos essenciais

Aparelhos de TV, geladeiras, máquinas de lavar e fogão se enquadram na classificação de produtos essenciais e, no caso de defeito de fabricação, eles podem ser trocados imediatamente. Nesses casos, o consumidor não precisa esperar o prazo de 30 dias para reparo e, assim que constatar o defeito, o fornecedor deve trocar o produto ou devolver imediatamente a quantia paga.

Já a troca por outros motivos depende de cada estabelecimento. Por isso, vale conversar com a pessoa que comprou o presente para saber se o vendedor se comprometeu a fazer a troca, mesmo com o produto em condições. O Código de Defesa do Consumidor diz que se o estabelecimento tiver uma política de troca, ele tem a obrigação de fazer a substituição.

Em ambas as situações, a troca deve respeitar o valor pago pelo produto, mesmo que haja liquidações ou aumento de preço. Em caso de troca pelo

mesmo produto, a loja não pode exigir complemento de valor. O consumidor também não pode pedir abatimento do preço caso haja mudança entre o que foi pago e o valor no dia da troca.

O Procon do Distrito Federal lembra que o consumidor deve ficar atento a essas regras. "Cada loja pode ter uma política de troca diferente, e o consumidor deve estar atento a essas regras: prazo, cupom fiscal, etiqueta, entre outras. Sempre que possível, o consumidor deve solicitar essas regras de troca por escrito para, em caso de problema, registrar a reclamação no Procon".

Os órgãos de defesa do consumidor recomendam ainda que a nota fiscal seja guardada para eventual troca. Para roupas e sapatos, por exemplo, a etiqueta deve ser mantida na peça e só retirada quando houver a certeza de que o produto não precisará ser trocado.

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) lembra uma situação específica, chamada de acidente de consumo: aquela em que o defeito no produto ou serviço pode representar riscos à saúde do consumidor ou à sua segurança.

Nesses casos, o código diz que a responsabilidade é do fabricante e que todos os danos materiais e morais causados ao consumidor devem ser ressarcidos pelo fornecedor do produto.

"Vale lembrar que o prazo para o consumidor reclamar a indenização por um acidente de consumo é de cinco anos, mas a responsabilidade de um produtor ou comerciante em um acidente de consumo só pode ser exigida se comprovado que o dano sofrido pelo consumidor está ligado diretamente ao produto ou serviço fornecido", acrescenta o Idec.

Loterias



Acumulou - Concurso 2494

01 04 10 22 53 54



Acumulou - Concurso 5881

35 36 49 75 80



Acumulou - Concurso 2383

1ª SORTEIO: 11 12 14 21 23 39
2ª SORTEIO: 02 10 20 29 41 46



Acumulou - Concurso 1800

02 10 29 35 46 48 59



Acumulou - Concurso 2330

02 07 10 15 19 20 23
28 32 33 42 50 51 52
55 60 77 84 88 92

DATAS COMEMORATIVAS



Dia da Renovação Espiritual
Dia Internacional do Orgulho Gay