

Consumidores devem conhecer políticas de troca no período de Natal e Ano Novo

*Renato Henrique Rehder

Com o Natal e do "amigo secreto" no final do ano, uma dúvida domina a mente de grupos de amigos e familiares: "será que vou conseguir trocar os presentes caso não goste?". Os clientes precisam estar atentos às políticas de troca dos estabelecimentos e o Código de Defesa do Consumidor estabelece diferentes normas de acordo com o meio de compra. O importante é agir com rapidez e se abastecer de informações, segundo especialistas.

O coordenador do curso de Direito da Faculdade Anhanguera, professor Renato Henrique Rehder, explica que os lojistas não são obrigados a realizar esse procedimento.



"Segundo a legislação, não há obrigatoriedade na troca em itens sem defeitos, porém, é comum que alguns estabelecimentos permitam que isso aconteça para agradar a freguesia" afirma o jurista. "É necessário colher os dados com os vendedores para garantir essa possibilidade antes de concluir a compra", completa.

De acordo com o docente, nem sempre é necessário carregar a nota fiscal para conseguir a transação: apresentar a etiqueta da loja ou o recibo pode ser o suficiente. "Essa é uma estratégia que os comerciantes adotam para criar a fidelização nos clientes e estimular novas compras", considera.

Mesmo em caso de liquida-

ções ou aumento de preço, o valor da troca deve respeitar a quantia paga pelo cliente. O coordenador esclarece que quando o consumidor está em busca do mesmo produto, mas com modelo, tamanho ou cor diferentes, o fornecedor não pode exigir qualquer tipo de complemento, assim como o consumidor não pode solicitar abatimentos.

DEFEITOS

Quando há defeitos de fábrica ou vícios (em caso de eletrônicos), o comprador é respaldado pelo Código de Defesa do Consumidor, que garante a obrigatoriedade da loja em realizar a troca. O problema tem prazo de 30 dias para ser solucionado e, caso não seja, o freguês

tem direito à devolução do dinheiro ou abatimento proporcional do preço.

COMPRAS ONLINE

Se a compra foi realizada pela internet, por telefone ou por catálogo, a legislação permite direito a arrependimento no prazo de até sete dias. "Em casos de presentes recebidos, o que vale é a data de recebimento, então, é importante conversar com a pessoa que presenteou", explica o professor da Anhanguera. "A desistência precisa ser formalizada por escrito", acrescenta.

Nessa situação, o valor pago pode ser restituído por completo, inclusive o frete de envio. O consumidor deve ter em mãos a cópia dos contatos de e-mail e protocolos de ligações telefônicas. O lojista arca com todos os custos de devolução.

*Coordenador de Direito (Faculdade Anhanguera)

Loterias



MEGA-SENA

Acumulou - Concurso 2549

01 06 10 30 33 35

QUINA

Acumulou - Concurso 6031

42 55 69 73 78

DUPLA SENA

Acumulou - Concurso 2459

10 19 30 31 36 40
01 06 08 09 15 49

TIMEMANIA

Acumulou - Concurso 1876

03 10 13 36 40 68 79

LOTOMANIA

Acumulou - Concurso 2407

06 19 26 28 29 31 41
59 60 63 68 71 74 78
79 81 85 92 97 99

