

TROCA DE MERCADORIAS:

QUAIS SÃO AS OBRIGAÇÕES DOS LOJISTAS?

Os comerciantes não são obrigados a efetuar troca de produtos por motivo relacionado a arrependimento, seja por que o consumidor não gostou do produto ou por outro motivo, exceto se estiver explícito na nota fiscal tal tipo de atendimento. De acordo com o CDC – Código de Defesa do Consumidor, o comerciante só é obrigado a substituir produtos com defeito de fabricação.

SOMENTE PRODUTOS DEFEITUOSOS

O artigo 18 do CDC estabelece que o consumidor tem direito a trocar o produto adquirido, quando houver defeito que o torne impróprio ao consumo, ou no caso de vício que lhe diminua o valor, não havendo dever legal de que seja trocado produto em virtude de arrependimento do comprador quanto à cor, tamanho ou modelo ou qualquer outra hipótese. A troca é uma liberalidade do lojista como estratégia para conquistar clientes.

Para garantir o direito de substituição por motivo de tamanho, cor ou modelo, o consumidor deve solicitar que essa informação conste na etiqueta, na nota fiscal ou recibo de compra, devendo conter os seguintes requisitos:

- a) o prazo para a troca;
- b) os dias disponíveis (normalmente não se efetua a troca nos finais de semana ou feriados);
- c) os produtos que serão objetos de troca (normalmente aqueles em promoção ou peças específicas poderão não ser passíveis de troca);
- d) enfim, todas as condições impostas pelo lojista para a concretização da permuta.

OUTRAS SITUAÇÕES QUANDO A TROCA PODE SER EXIGIDA

Além do argumento referente aos defeitos da mercadoria, há ainda duas situações nas quais, segundo o Código de Defesa do Consumidor, deve ocorrer a troca obrigatória:

Art. 19 – Quando a quantidade for diferente daquela especificada em sua embalagem;

Art. 35 – Quando não houver o cumprimento à oferta (por exemplo, o não cumprimento do prazo de entrega).

PRAZO PARA RECLAMAÇÃO DE PRODUTOS COM DEFEITOS

Segundo o art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, em se tratando de vícios aparentes ou de fácil constatação, o consumidor têm os seguintes prazos para reclamar destes defeitos:

30 dias = Quando a mercadoria adquirida for de natureza não durável. Nesse caso se incluem alguns produtos alimentícios e peças de vestuário. A Lei estabelece que a loja tem 30 dias para apresentar a solução do problema. Caso o prazo de 30 dias tenha expirado em razão da demora do fabricante em consertar o defeito, depois de resolvida a questão com o cliente o lojista pode cobrar o prejuízo do fabricante.

90 dias = Quando se tratar de produtos duráveis, tais como eletrodomésticos e veículos automotores.

Se o problema não for resolvido nesse período, o consumidor poderá escolher entre as seguintes opções que constam do parágrafo primeiro do art. 18 do CDC, que são:

I - Substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - Restituição imediata da quantia paga, devidamente atualizada;

III - Abatimento proporcional do preço em outras mercadorias.

EXIGÊNCIA DA NOTA FISCAL

Para efetuar uma troca, seja na loja ou pela internet, é preciso apresentar a nota fiscal de compra do produto. A loja deverá exigir essa nota, pois nela constarão os valores pagos pelo consumidor e a data da compra. O consumidor deverá guardar a nota pelo período de até 90 dias, pois esse é o prazo máximo para a troca de bens duráveis.

TROCA DE PRODUTOS COMPRADOS EM LIQUIDAÇÃO

Caso a loja tenha decidido efetuar a troca de mercadorias sem defeito, como política de fidelização, o lojista deverá trocar a mercadoria pelo valor pago pelo cliente. Se o consumidor comprou o produto antes de este entrar em oferta, a troca se dará de acordo com o valor efetivamente pago pelo consumidor.

Quanto à venda de produtos com defeitos, rotina comum quando da realização de "queimas de estoque", o lojista deverá informar por escrito sobre o estado da mercadoria posta à venda, fazendo constar na nota fiscal os motivos do abatimento do preço e tal defeito citado não poderá ser motivo de troca futura.

TROCA DE PRODUTOS COMPRADOS PELA INTERNET

Compras feitas pela internet, pela televisão ou mesmo por um anúncio no jornal ou catálogo, fora do estabelecimento comercial, têm direito de devolução de mercadorias pelo prazo de até 7 dias, sem que seja necessária uma justificativa. Isso ocorre porque o consumidor não teve a oportunidade de manusear o produto.

Em caso de arrependimento, o consumidor deverá devolver o produto e terá direito à devolução do valor pago e corrigido. FECOMERCIO - ASSESSORIA ECONÔMICA Fernanda Della Rosa Economista