

26/12/2023 10:24 - Procon explica o que fazer para a troca de presentes do Natal



O Natal passou, mas ficaram aqueles presentes que as pessoas ganham muitas vezes na cor errada, fora do gosto ou do tamanho. O Procon lembra, no entanto, que nenhuma loja é obrigada a trocar o produto se esse não apresenta nenhum tipo de defeito de qualidade ou quantidade. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o cliente só tem direito à troca do produto se não for possível a substituição das partes defeituosas ou se o vício não for sanado no prazo máximo de 30 dias. Nesse caso, o consumidor poderá escolher entre a substituição do produto por outro em perfeitas condições, receber o dinheiro de volta ou, ainda, obter o abatimento proporcional do preço.

Entretanto, apesar de saber que não há obrigatoriedade na realização de trocas apenas por gosto ou tamanho, muitas lojas, para não gerar decepção e fidelizar o cliente, oferecem esse benefício em sua política de troca, que precisa, porém, estar exposta ao consumidor de forma clara, com todas as condições necessárias para utilização desse benefício.

Nota fiscal

O Procon adverte que mesmo nas compras de presentes, a nota fiscal deve ser entregue ao comprador, porque constitui o documento oficial que comprova a data, o local e o objeto da compra. Caso o produto apresente qualquer problema, ela é a garantia do consumidor. A nota fiscal de compra pode ser eletrônica ou impressa. De qualquer forma, ela deve ser entregue ao consumidor obrigatoriamente, inclusive nas compras feitas pela internet. Muitas lojas que oferecem troca de presentes entregam também um comprovante, sem o preço da mercadoria, que poderá ser usado pelo presenteado, caso o produto não agrade. Por isso, esse documento deve ser colocado junto ao pacote.

Compras online

Nas compras online, o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor define que caso o comprador se arrependa da compra efetuada por qualquer motivo, ele poderá cancelá-la em até 7 dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Desse modo, ele terá a devolução integral dos valores pagos, inclusive frete, se for o caso. O Procon destaca, entretanto, que essa operação não constitui troca mas, sim, arrependimento. A troca de produtos nas lojas virtuais segue as mesmas regras das lojas físicas.

Caso o cliente queira fazer uma reclamação, o Procon disponibiliza seus canais de atendimento online no site do órgão de seu estado.

Fonte: Alana Gandra — Agência Brasil