

DIREITO: CONHEÇA OS DIREITOS DO CONSUMIDOR PARA A TROCA DE PRESENTES DE NATAL



Há situações em que a troca é obrigatória; em outras depende da loja.

Presente é sinônimo de satisfação garantida? Depende. Às vezes somos presenteados com um livro repetido ou uma roupa em tamanho que não serve. E o que fazer nessas situações? A resposta varia conforme o motivo da troca, as regras da loja onde o item foi adquirido e também do que prevê o Código de Defesa do Consumidor. Existem situações em que a troca é obrigatória e em outras, depende da loja onde o produto foi comprado.

A troca de produtos que não apresentam defeitos depende da política 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. O Código de Defesa do Consumidor diz que o estabelecimento que tenha uma política de troca tem a obrigação de substituir o produto adquirido. Grandes redes de roupas e livros, por exemplo, tendem a trocar os itens desde que mantida a etiqueta e em prazo preestabelecido.

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.

"Sendo assim, cada loja pode ter uma política de troca diferente, e o consumidor deve estar atento a essas regras: prazo, cupom fiscal, etiqueta, dentre outras. Sempre que possível, o consumidor deve solicitar essas regras de troca por escrito para, em caso de problema, registrar sua reclamação no Procon", informou o Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (Procon-DF).

Os órgãos de defesa do consumidor recomendam ainda que a nota fiscal seja guardada para uma 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.

Vício ou defeito

O código diz que a troca só será obrigatória nos casos em que o produto apresentar vício ou defeito. Nesses casos, fica garantido ao consumidor, por exemplo, 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, então 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 troca, caso o produto seja um bem não durável, como alimentos, produtos de beleza. Se for um bem durável, como um eletrodoméstico, um eletroeletrônico, uma roupa, um sapato, então o prazo é de 90 dias.

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 do produto, pela devolução do dinheiro ou pelo abatimento proporcional do preço

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

Compras na internet

Caso o presente tenha sido comprado pela internet, a legislação garante ao consumidor o direito de arrependimento no prazo de até sete dias, a contar da data do recebimento.

Além disso, há a possibilidade de o produto chegar danificado ou não corresponder ao pedido feito. A devolução, nesses casos, pode ser feita e o dinheiro pago deve ser restituído – inclusive o frete.

Por isso é importante guardar uma cópia dos contatos de e-mail e protocolos de ligações telefônicas, possibilitando a resolução de demandas.

Se o consumidor não conseguir resolver o problema, a recomendação é que ele procure o Procon do seu estado. Também é possível registrar uma reclamação por meio da plataforma online de reclamações do governo federal.

A iniciativa, lançada em 2014, permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Na plataforma, o consumidor manda a reclamação diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até dez dias.

Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para comentar e avaliar a resposta da empresa, informando se sua reclamação foi Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/noticia/2534/direito-conheca-os-direitos-do-consumidor-para-a-troca-de-presentes-de-natal> em 28/09/2026 05:32