

TROCA DE PRODUTOS

As festividades de Natal e Ano Novo acarretam à aquisição de uma grande variedade de produtos, não só para uso do próprio consumidor, mas também para presentear parentes, amigos etc. Uma dúvida muito freqüente, tanto para o consumidor que dá o presente, quanto para aquele que recebe, é a possibilidade de trocar o produto por outro.

Isso acontece, não apenas porque, em alguns casos, o produto não funciona ou funciona mal (contém vícios), mas porque o produto não agradou, não serviu, está pequeno, está grande, é feio, ou seja, não combina com os gostos e hábitos de quem os recebe.

Bom, em primeiro lugar, o consumidor tem que saber que pela lei, o fornecedor só é obrigado a trocar o produto, ou a devolver o dinheiro, ou abater valor do preço, quando este se encontra com vício. **E isso após conceder 30 (trinta) dias para que o fornecedor conserte este problema, através da assistência técnica.**

Não ocorrendo o reparo, após os trinta dias, a troca do produto por outro ou a devolução do dinheiro, ou o abatimento do preço, é direito do consumidor, e este pode optar, por um ou outro, sem qualquer problema.

Com relação ao presente recebido, que acaba não agradando, mas não possui vício, cumpre verificar se o estabelecimento onde o bem foi adquirido possui uma “política de troca”, ou seja, um sistema de troca de produtos mesmo não existindo vício.

Se esta não existe, não há como exigir a realização da troca, pois a norma não defere direitos ao consumidor.

Por outro lado, se o estabelecimento possui essa “política de troca” de produtos, o que acontece muito com as lojas que vendem produtos não duráveis, como roupas, sapatos etc, o Código obriga essas empresas a cumprirem o que se propuseram a fazer.

Sendo assim, é recomendável que o consumidor, ao adquirir um produto para si ou para terceiro, que pergunte ao fornecedor se a loja possui política de troca e, caso existente, que reúna documentos para comprová-la caso haja necessidade no futuro (ex. fotografia de cartaz, nota fiscal ou recibo com anotação do gerente, testemunha etc).

Tomando esses cuidados, o consumidor se previne de uma possível negativa de troca pelo lojista, e ainda fica na posse de documentos que vão ajudá-lo a demonstrar perante o PROCON e até ao Judiciário, caso seja necessário, que a empresa está descumprindo a legislação de proteção e defesa do consumidor.

Rodrigo Brum Silva
Coordenador Executivo
PROCON - LONDRINA