



Segunda-Feira, 20 de Dezembro de 2021 - 14:55 (Direito do Consumidor)

## **Direito do consumidor: especialista dá dicas para evitar dor de cabeça nas compras**

### **Estar por dentro da política de trocas pode evitar problemas futuros**

Com as festas de fim de ano, é muito comum o aumento no movimento de compras nos grandes estabelecimentos comerciais e lojas de artigos presenteáveis. Porém, muito além do prazer em proporcionar alegria na troca de presente entre amigos, é preciso ficar atento às regras sobre a política de trocas e devoluções, cujas regras podem variar de acordo com os estabelecimentos.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece diferentes normas de acordo com o meio de compra. Para a advogada e coordenadora do curso de Direito da Faculdade Unime Salvador, Wilmara Falcão, é importante agir com rapidez e se abastecer de informações. Ela ainda adianta que os lojistas não são obrigados a realizar a troca da compra, ainda mais se o produto não tiver problema específico.



***“A legislação não garante troca de produtos que não tenham defeitos e vícios. Muitos comerciantes permitem a prática para agradar os consumidores”, explica a jurista. “Antes de concluir a compra é importante ajustar todos os detalhes com os vendedores para evitar complicações posteriormente”, completa.***

Wilmara também esclarece que na hora da troca nem sempre é necessário carregar a nota fiscal para conseguir a transação. A etiqueta da loja ou o recibo já pode servir para efetuar a transação. ***“Muitas lojas facilitam este atendimento para que o cliente sinta mais confiança e tenha vontade de retornar para fazer novas compras. É um ato menos burocrático e que pode conquistar mais consumidores”, considera.***

Com relação aos preços dos produtos, mesmo que eles sofram aumento de preço após a compra, o valor da troca deve respeitar a quantia paga pelo cliente. A coordenadora 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 e compras pela internet**

Quando há defeitos de fábrica ou vícios (em caso de tecnológicos), 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.

Se a compra foi realizada pela internet, por telefone ou por catálogo, a legislação permite direito a arrependimento no prazo de até sete dias. ***“Nas compras para presentes, o prazo de recebimento deve ser observado. Quem recebeu o item conversa com quem comprou para identificar os prazos estabelecidos por lei”***, explica a professora Wilmara. ***“O correto é formalizar a desistência por escrito”***, acrescenta.

Nessa situação, o valor pago pode ser restituído por completo, inclusive o frete de envio. No entanto, o consumidor deve ter em mãos a cópia dos contatos de e-mail e protocolos de ligações telefônicas. Nesse caso, o lojista arca com todos os custos de devolução.