

Consumidores ainda desconhecem regras para troca de produtos

Da Redação

Tweet

11/12/2014 às 05:00 - Atualizado em 11/12/2014 às 05:00

PUBLICIDADE

Francielly Hirata



A época de maior venda aumenta o número de reclamações no Procon

A época de maior consumo se aproxima e conseqüentemente a de maior volume de reclamação nos órgãos de defesa do consumidor também. Porém, o Procon de Toledo observou ao longo do tempo que a população ainda desconhece as regras para troca de produtos. Muitas queixas são injustificáveis ou não podem ser resolvidas por falta de nota fiscal.

Para orientar melhor os consumidores antes das compras, o órgão está antecipando as recomendações. O coordenador José Carlos de Queiroz explica que o Código de Defesa do Consumidor determina que a troca é obrigatória somente quando o produto apresenta defeito. "Neste caso o artigo 18 traz nos seus parágrafos a especificação que o consumidor tem prazo de 90 dias para reclamar se o bem é durável, como eletrodoméstico, por exemplo, e 30 dias para os não duráveis, como alimentos", detalha ao afirmar que o prazo inicia no momento em que o produto apresentou defeito.

Se o produto tiver defeito e o cliente reclamar no prazo, a empresa deve reparar, mas também possui prazo. "Não precisa ser imediatamente, ela tem até 30 dias para encaminhar à assistência técnica. Não sendo esse prazo cumprido, o consumidor de posse da ordem de serviço poderá reclamar seus direitos", afirma ao acrescentar que poderá ser a troca do produto, abatimento do preço ou a devolução do que pagou corrigido monetariamente.

Fora no caso de defeitos, o Código estabelece no artigo 49 regras específicas para compras fora da loja física. Se o consumidor fez a aquisição por telefone, internet ou catálogo terá o prazo de sete dias, contados do recebimento ou da assinatura do contrato, para desistir da compra.

OPCIONA

"Nos demais casos o Código de Defesa do Consumidor não estipula obrigatoriedade de troca. Ou seja, quando a loja oferece possibilidade é uma liberalidade dela, uma relação cliente e fornecedor, não uma garantia legal porque o produto está em plena condição de uso", indica. Nestes casos, a orientação é que o consumidor se informe antes de realizar a compra.

Ele revela que nesta situação o comerciante pode estabelecer o seu prazo para a troca de produtos sem defeitos. "São os casos que o presente ou o produto pode ser trocado porque não serve, foi repetido ou a pessoa não gosta", indica ao salientar que como não há obrigatoriedade, o prazo depende de cada empresa.

Queiroz salienta que na hora da compra o consumidor deve se informar sobre as condições de troca do estabelecimento e pedir para que anotem na etiqueta ou na nota fiscal o prazo. "Em todas as situações, com troca obrigatória por apresentar defeito, ou não, o consumidor deve exigir nota fiscal, que é o documento que comprova que ele adquiriu o produto. Somente com ela será possível concretizar o que foi acordado ou o que é garantido por lei", reforça.

NÚMERO ELEVADO

Nesta época, o coordenador afirma que já aumenta a procura no Procon de reclamações sobre troca de produtos. Mas, o período mais intenso é no pós-festas. "Nossa orientação é que primeiro seja procurada a gerência da loja e caso não resolvido o impasse, procurem o órgão, que iremos entrar em contato com a empresa na presença do consumidor e tentar solucionar o problema", finaliza.