

## POLÍTICA DE TROCA



### 1) COMPREI UMA PEÇA DE VESTUÁRIO E PRECISO TROCAR. O ESTABELECIMENTO COMERCIAL É OBRIGADO A TROCAR, MESMO NÃO HAVENDO DEFEITOS?

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes. Contudo, se o estabelecimento ofertar a troca do produto, deve cumprir a oferta, como também, tem o dever de informar ao consumidor, no ato da venda, sobre as condições da política de troca.

#### DICA DO PROCON:

Não aceite somente informações verbais sobre a “política de trocas”. Peça por escrito na nota fiscal, recibo ou encarte, inclusive com os prazo e condições.

### 2) COMPREI UM EQUIPAMENTO ELETRÔNICO EM UMA LOJA FÍSICA E O PRODUTO APRESENTOU PROBLEMA (DEFEITO OU VÍCIO). COMO FAZER PARA TROCAR?

A troca, neste caso, não é imediata, a não ser que a empresa ofereça troca pela loja. Se a loja oferecer a troca, por exemplo, em até 72 horas e tendo o consumidor encontrado algum problema no produto é só procurar o estabelecimento em que fez a compra com a nota do produto, no prazo ofertado, e pedir a substituição/troca do produto.

Agora se a loja nada disser ou, ainda, se o prazo ofertado estiver vencido, deve o consumidor, segundo o artigo 18 do CDC, procurar o fornecedor para que conserte o produto no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Se a assistência técnica for em outra cidade ou Estado, o fornecedor/comerciante deverá enviar o produto, para reparo, sem custo ao consumidor.

#### DICA DO PROCON:

O consumidor deve exigir ordem de serviço, ou documento semelhante, para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

### 3) DEIXEI MEU PRODUTO EM GARANTIA HÁ MAIS DE 30 DIAS PARA CONSERTO E A ASSISTÊNCIA NÃO ME DEU RETORNO. O QUE FAZER?

Não havendo o reparo no prazo ofertado e, ainda, não havendo negociação de prazo entre consumidor e assistência (mínimo 7 e máximo 120), o consumidor pode exigir a substituição do produto por outro ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

#### DICA DO PROCON:

Neste caso a opção de escolha, seja pela troca, devolução ou abatimento, é do consumidor.

### 4) MEU CASO É DIFERENTE, O PRODUTO SAIU DA ASSISTÊNCIA E APRESENTOU O MESMO PROBLEMA. O QUE DEVO FAZER AGORA?

Nesta hipótese, o consumidor deverá levar o produto à assistência técnica novamente, solicitar a emissão de nova ordem de serviço e procurar os órgãos de defesa do consumidor para pedir a substituição do produto por outro ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

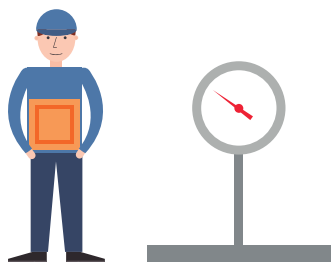
#### DICA DO PROCON:

Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados seguem as mesmas regras dos nacionais.

### 5) COMPREI PRODUTO EM PRESTAÇÕES E ELE APRESENTOU PROBLEMAS. O QUE DEVO FAZER? DEVO PARAR DE PAGAR?

Se ele estiver no período de garantia e fora do prazo eventualmente ofertado pelo lojista para troca, deve o consumidor procurar a assistência técnica do fabricante para que o produto seja reparado. Até que o defeito seja solucionado definitivamente (seja pelo reparo, troca, cancelamento da compra ou abatimento), o PROCON de Campinas orienta o consumidor a continuar pagando as prestações para evitar aborrecimentos junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa, etc).

## PRAZO DE ENTREGA



### 6) COMPREI UM PRODUTO E O ESTABELECIMENTO DESCUMPRIU O PRAZO DE ENTREGA. O QUE DEVO FAZER?

Neste caso, o consumidor pode exigir uma das opções do artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor: 1ª) o cumprimento forçado do pedido; ou 2ª) aceitar outro produto equivalente, sem ônus algum; ou 3ª) cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, com correção monetária e direito a eventuais.

#### DICA DO PROCON:

Perdas e danos: Especificamente neste caso, é necessário que o consumidor busque o Poder Judiciário.

## ENTREGA DIFERENTE



### 7) COMPREI UM PRODUTO E O ESTABELECIMENTO ENTREGOU OUTRO DIFERENTE. O QUE POSSO FAZER?

Quando o fornecedor oferta algo ao consumidor, mesmo verbal, ele deve cumprir a oferta. Assim se o consumidor comprou um móvel e recebeu um eletrodoméstico, por exemplo, conforme determina o artigo 35 do CDC, ele tem direito: a) de exigir a entrega do produto adquirido; ou b) aceitar outro produto ou prestação equivalente; ou c) solicitar o cancelamento da compra com a devolução da importância paga, monetariamente atualizada.

#### DICA DO PROCON:

Guarde sempre encartes publicitários, e-mails trocados e a nota fiscal para exercer o seu direito.

## COMPRAS PELA INTERNET



### 8) COMPREI PRODUTO PELA INTERNET E TIVE UMA SÉRIE DE PROBLEMAS COMO ATRASO NA ENTREGA OU PRODUTO COM VÍCIO (DEFEITO), POR EXEMPLO. O QUE POSSO FAZER?

Em casos de compras pela internet, o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra e até 7 (sete) dias, contados da entrega do produto ou da assinatura do contrato. Para fazê-lo, o consumidor não precisa apresentar justificativa, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento.

#### DICA DO PROCON:

O PROCON orienta a imprimir ou salvar o comprovante de que pediu o cancelamento rigorosamente dentro do prazo quando a solicitação se der pelo site da empresa ou por e-mail. Em caso de cancelamento por telefone, anotar protocolo, horário de contato, nome do atendente e demais dados que puder coletar. Nesse último caso, sempre que puder, registre o cancelamento por escrito.

### 9) MAS, SE O CONSUMIDOR DESEJAR PERMANECER COM O PRODUTO?

Neste caso deverá verificar com o estabelecimento se há possibilidade de troca do produto. Importante observar a política de troca do site e pedir, sempre que possível, por escrito as informações passadas e, na impossibilidade, número de protocolo, nome da atendente e horário da ligação.

#### DICA DO PROCON:

O direito de arrependimento só se aplica às compras realizadas fora do estabelecimento comercial.