

POLÍTICA DE TROCA DE PRESENTES



POLÍTICA DE TROCA

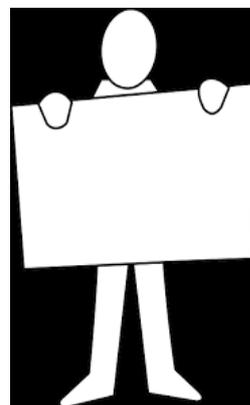
De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC) o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes.

Entretanto, o estabelecimento PODE ofertar a troca do produto POR LIBERALIDADE, independentemente de vício, devendo cumprir a oferta e informar ao consumidor, através de cartaz, as condições da troca, e, em especial, o prazo para que o consumidor possa exercer esse direito.



PARA TER OS SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, LEMBRE-SE DE GUARDAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E DE MANTER A ETIQUETA NO PRODUTO.

Em Campinas, há uma lei municipal disciplinando a obrigatoriedade de afixar cartaz informando como funciona a política de troca do estabelecimento comercial, a Lei Municipal nº 14.627 DE 13 DE JUNHO DE 2013.



DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Se o fornecedor descumprir o prazo da entrega do produto ou prestação do serviço ou, ainda, entregar produto diverso do adquirido, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II- aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III- rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

PARA TER OS SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, LEMBRE-SE DE GUARDAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E DE MANTER A ETIQUETA NO PRODUTO.

GARANTIA

Garantia legal: é a garantia que todo produto ou serviço possui, concedida pelo Código de Defesa do Consumidor, descrita no artigo 26:

- Produtos e serviços **não duráveis** (alimentos, por exemplo): 30 dias;
- Produtos e serviços **duráveis** (eletrodomésticos, por exemplo): 90 dias.

Garantia contratual: é a garantia oferecida pelo fornecedor além dos prazos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor (art 26). Ela complementa a garantia legal e deverá ser entregue ao consumidor por escrito (art. 50 do CDC). Nesse termo, denominado Termo de Garantia, o fornecedor deverá informar de forma clara e precisa, por exemplo, no que consiste a garantia, o prazo de vigência, o lugar em que o consumidor poderá fazer uso, as eventuais exclusões e despesas de responsabilidade do consumidor.



Garantia estendida: modalidade de seguro pago pelo consumidor e que prorroga a garantia do produto ou serviço após o vencimento da garantia legal ou contratual.

A apólice pode ser:

- a) Conforme a original, ou seja, com a mesma cobertura oferecida pelo fabricante.
- b) Original ampliada, ou seja, com as mesmas garantias oferecidas pelo fabricante mais a inclusão de novas coberturas.
- c) Diferenciada, com outras coberturas que não as ofertadas pelo fabricante.

A garantia estendida não pode ser imposta ao consumidor no ato da compra, pois configura prática infrativa se assim for comercializada. O consumidor deve ser livre para contratar essa modalidade de seguro e deve receber todas as informações possíveis e por escrito sobre a contratação.

PRODUTOS COM VÍCIOS

Vícios: são os problemas, danos, imperfeições que um produto ou serviço possa apresentar.

Vício de fácil constatação: é aquele que se percebe com muita facilidade. Nesse caso, a garantia começa a valer a partir da entrega do produto ou da conclusão do serviço.

Vício de difícil constatação ou oculto: é aquele que não é percebido facilmente e que, geralmente, aparece com o uso. Nesse caso, o prazo de garantia começa a contar a partir da ciência do vício, ou seja, do momento em que o consumidor constatar o

problema. Se adquirir um produto e ele apresentar vício (defeito), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça a troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial.

Portanto, se o produto apresentar vícios, procure uma assistência técnica do fabricante e leve o produto para reparo, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

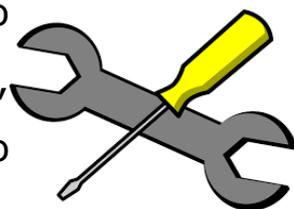
§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I- a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III- o abatimento proporcional do preço.

Atenção: Exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

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

Se o produto não for consertado dentro dos 30 dias, 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.



E se o produto, ao sair da assistência apresentar o mesmo vício?

Neste caso, leve o produto à assistência técnica novamente, solicite a emissão de nova ordem de serviço e procure os órgãos de defesa do consumidor para pleitear a substituição do produto por outro ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

Comprei o produto a prestações e ele apresentou problemas, o que devo fazer?

Procure a assistência técnica para que o produto seja reparado salvo se estiver no prazo de troca concedido pelo lojista, conforme orientado no item anterior e mantenha as prestações em dia para evitar aborrecimentos junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa etc).

COMPRAS PELA INTERNET

Comprei um produto pela internet e tive uma série de problemas: a entrega atrasou; entregaram o produto com vício; o produto não corresponde ao que comprei. O que posso fazer?



Em casos de compras pela internet o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra no prazo de sete dias, contados da entrega do produto ou assinatura, bastando para isso contatar a empresa e solicitar o cancelamento sem justificção.

Se o consumidor quiser permanecer com o produto que apresentou vício, deve contatar à assistência técnica do fabricante e levar o produto para reparo.

Atenção: Não deixe de observar a política de troca do site e imprimir todas as telas, e-mails e as conversas de atendimento online, como também não se esqueça de anotar os números de protocolos de atendimento junto ao SAC, eventualmente fornecidos.

INFORMATIVOS DO PROCON

Para ter acesso aos nossos informativos sobre viagens, férias, comércio eletrônico, passagens aéreas e outros assuntos acesse: www.procon.campinas.sp.gov.br.

CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON DE CAMPINAS

- **UNIDADE HORTO SHOPPING OURO VERDE** - Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina- Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.
- **TELEFONE 151** (exclusivo para Campinas-SP) - Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 20h e sábado das 8h às 14h.
- **SITE:** <http://www.procon.campinas.sp.gov.br/>.(atendimento conforme Decreto Municipal nº 17.910/2013)
- **POUPATEMPO CENTRO** - Av. Francisco Glicério, 935, 1º Andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.
- **POUPATEMPO CAMPINAS SHOPPING** - Rua Jacy Teixeira de camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.
- **AGILIZA CAMPINAS – BARÃO GERALDO** - Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.