

Dicas para compra de presentes do Dia das Mães



O que garante a lei em relação à troca de mercadorias?

O Código de Defesa do Consumidor diz que o comerciante só é obrigado a efetuar a troca de mercadorias quando estas possuírem defeitos que as tornem impróprias para o consumo ou que possuam qualquer tipo de vício que desvalorize o produto. A lei só prevê troca em caso de arrependimento quanto à cor, tamanho ou modelo de mercadoria comprada fora do estabelecimento comercial, que é o caso de compras feitas em catálogos, Internet, telemarketing, ou outra modalidade em que o consumidor não tem acesso ao produto, no momento da compra ou da contratação do serviço. Para a maioria das lojas físicas, que permitem a troca de mercadoria, basta a apresentação da nota fiscal, mas outras exigem que a etiqueta não seja retirada ou que o produto esteja dentro da embalagem original.



O que preciso saber sobre a troca de mercadoria em razão de um defeito?

Em caso de defeito, se o produto foi comprado, tanto na loja física, quanto pela internet, o consumidor tem 30 dias para reclamar, no caso de produtos não duráveis, e 90 dias, no caso de produtos duráveis. Caso não haja solução no prazo de 30 dias, o consumidor pode exigir seu dinheiro de volta, a troca por outro produto equivalente ou pedir o abatimento proporcional do preço. Lembrando que se o comerciante se comprometeu a realizar a troca em caso de defeito, ele será obrigado a cumprir o acordado.



Compras online: quais os principais cuidados para não cair em golpes?

A primeira orientação é pesquisar o preço praticado no mercado. Além de ajudar a economizar, a pesquisa prévia impede que o consumidor seja enganado por sites fraudulentos. Desconfie sempre de ofertas de produtos com preço muito abaixo do mercado. Esse é forte indício de que o site não é confiável.



Como faço para verificar se a compra em uma loja virtual é segura?

Verifique se o site possui a certificação de segurança. Todo e-commerce deve informar os dados da loja, como razão social, CNPJ, endereço completo, telefone fixo, outras formas de contato e política de troca.

Procure sempre o canal de contato com a loja; não compre no site se não encontrar essas informações. Na hora da compra, prefira o computador ou celular pessoais. Isso reduz o risco de ter os dados pessoais hackeados por golpistas.



Recebi o presente comprado pela internet, mas não gostei do produto. Posso trocar ou cancelar a compra?

Nas aquisições online, o consumidor tem o prazo de sete dias, a partir do recebimento da mercadoria, para se arrepender da compra. É o chamado direito de arrependimento, sem necessidade de justificar o motivo. O consumidor tem a garantia de cancelamento do negócio e da devolução do item, com direito ao ressarcimento integral do valor pago, incluindo o frete. Sobre a troca, vale saber que o Código de Defesa do Consumidor não obriga o fornecedor a trocar o produto seja porque não gostou, em razão de cor, tamanho, ou qualquer outro motivo, cabendo à loja definir as regras para a sua política de troca.



Quais os direitos que devem ser observados em caso de troca?

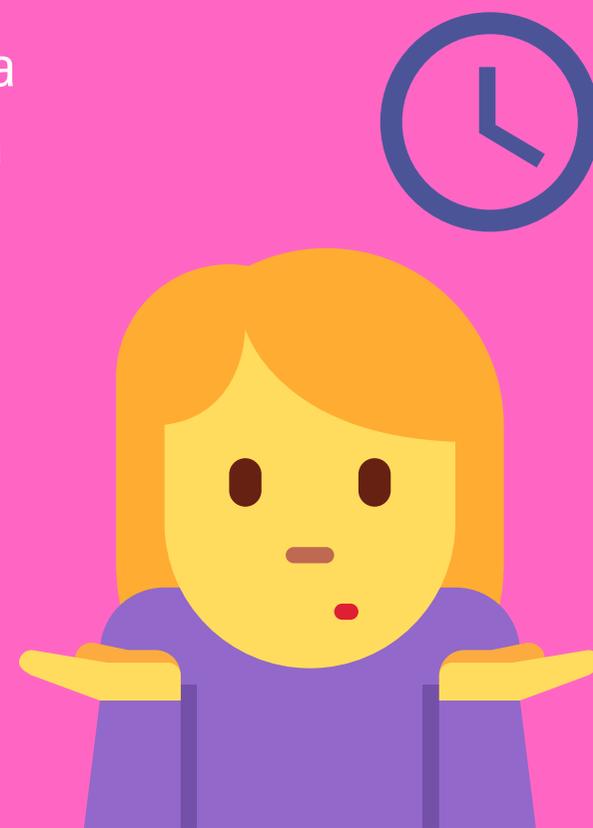
A empresa não pode criar obstáculos para fazer a troca do produto comprado pela internet e o ideal é que a retirada seja feita na residência do cliente, para evitar o deslocamento do consumidor durante a pandemia. Caso a retirada seja na loja física, o frete não pode ser cobrado. O consumidor só deve assinar o documento de recebimento do produto após examiná-lo e verificar se não possui alguma avaria. Havendo irregularidades, relacione-as para justificar o não recebimento do produto.



O que fazer em caso de atraso na entrega?

Ultrapassado o prazo combinado e a entrega não ocorreu, o consumidor deve primeiramente entrar em contato com a empresa para informar o ocorrido. Caso não seja dada uma solução, ele poderá exigir o seu dinheiro de volta, incluindo o valor do frete, a troca por outro produto equivalente ou pedir o abatimento proporcional do preço. Mesmo que a compra tenha ocorrido por uma empresa parceira do site, a responsabilidade da venda via marketplace é solidária, ou seja, tanto do site que abrigou o anúncio, quanto da empresa parceira que efetivamente faz a venda.

É importante ficar atento, pois as condições de entrega e a política de troca das empresas parceiras nem sempre serão as mesmas da empresa que realizou o anúncio. A alteração dos anúncios nos sites é muito dinâmica. Para evitar algum problema futuro, imprima ou salve em seu computador as imagens da tela com os dados da compra, e-mails com os dados do pedido e tudo que possa comprovar a oferta, cancelamento ou conclusão da compra.



Todas as lojas devem entregar nota fiscal no ato da compra?

Lembre-se de solicitar e guardar a nota fiscal em todas as suas compras, pois é o documento que comprova a relação de consumo e garante que seus direitos sejam resguardados, caso o produto apresente algum problema. Em caso de infração às normas de consumo não deixe de denunciar o site junto ao órgão de defesa do consumidor e, havendo recusa da empresa em resolver o problema, registre a reclamação no Procon Carioca.



CANAIS DE DENÚNCIA DO PROCON CARIOCA

 @proconcariocaoficial

 www.rio.rj.gov.br/proconcarioca

 1746

 @proconcarioca 