

---

## Lei obriga troca de produto sempre que ele tiver defeito

O Natal está próximo e com ele surge a expectativa de entregar presentes, que deve acontecer, preferencialmente, antes das férias. Certamente muitos só virão a trocar presentes em fevereiro, quando do fim das férias escolares. Afinal, trocar presentes é possível ou depende da boa vontade do lojista? Existe limite de tempo para essa troca?

Primeiro, cumpre registrar que o Código de Defesa do Consumidor só obriga o fornecedor a trocar produtos com vício, chamados popularmente de defeitos, que são características que impedem ou dificultam o consumo do produto, que lhe diminuem o valor, entre outras. O lojista estaria obrigado a trocar, por exemplo, uma camiseta furada ou desbotada, recentemente adquirida.

Trocas por esses vícios podem ocorrer dentro do prazo de garantia legal, que é de 90 dias, contados do recebimento do produto que, na grande maioria das vezes, coincide com a data da compra. Não é incomum que a roupa desbote após ser lavada. Se isso acontecer, desde que o consumidor tenha seguido as instruções de lavagem, terá direito à troca.

Os cosméticos e alimentos que apresentarem vícios, que são considerados produtos não duráveis, devem ser trocados no prazo de 30 dias. Um alimento estragado, dentro do prazo de validade, pode ser considerado viciado. Alimentos com prazo de validade vencido sequer podem ser comercializados.

Não existe a obrigatoriedade legal do fornecedor trocar presentes ou produtos não correspondentes ao tamanho ou ao gosto do consumidor. Entretanto, o comércio em geral consagrou no tocante às peças de vestuário, como costume, a possibilidade de troca, desde que preservados a etiqueta do produto e o seu estado de novo. Isso se dá principalmente em datas festivas, como dia das mães, dos pais e Natal. Esse costume acaba sendo incorporado ao direito do consumidor, em razão do princípio da boa-fé.

Sem falar que a possibilidade de troca configura oferta, nos termos do artigo 30 do CDC que, uma vez aceita, passa a fazer parte integrante do contrato. Traduzindo, se o lojista possibilitou a troca no momento da venda, terá de cumprir o combinado. Se não fizer voluntariamente, poderá ser compelido a fazê-lo judicialmente.

Algumas lojas limitam o prazo de troca em 30 dias. Esse prazo nos parece razoável. Todavia, se prazo inferior a esse for estabelecido, poderá ser interpretado como cláusula abusiva, por exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

O que o fornecedor não pode fazer é restringir as trocas aos dias de semana ou a horários específicos. Se o consumidor pode comprar aos finais de semana e nos horários de pico, nada mais razoável do que ele possa efetuar as eventuais trocas também nesses dias e horários. Restrições como essa são abusivas e tidas como não escritas.

Mercadorias com descontos, como as de ponta de estoque, também costumam ter restrição de troca. Essa restrição será lícita desde que o consumidor seja muito bem informado e desde que venha discriminada na nota fiscal. Lojas de comércio popular também costumam restringir trocas. Nesse caso também será

fundamental a informação. Desde que o consumidor seja muito bem informado, tudo bem.

Os estabelecimentos que só efetuam trocas em casos de vícios são menos procurados pelos consumidores, principalmente para a compra de presentes. Por isso que a impossibilidade de troca acaba sendo informada apenas quando da sua tentativa, em manifesto prejuízo do consumidor.

A regra, portanto, é que as peças de vestuário podem ser trocadas por produtos de idêntico valor ou de valor superior, complementada a diferença pelo consumidor neste caso. As exceções devem ser informadas ostensivamente ao consumidor, como através da afixação de cartaz nesse sentido no interior do estabelecimento.

Se ao vender qualquer produto, o vendedor anunciar a possibilidade da sua troca, esta poderá ser exigida, nos termos do artigo 30 do CDC.

Havendo a recusa na troca, pode o consumidor reclamar junto ao Procon ou aos Juizados Especiais Cíveis, popularmente conhecidos como de pequenas causas. Naquelas demandas cujo valor não ultrapassar 20 salários mínimos, está dispensada a contratação de advogado.

**Date Created**

22/12/2006