Loja não tem obrigação de trocar produto sem defeito

O lojista só é obrigado a trocar o seu produto se ele estiver com defeito (artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor). Muitas vezes, a cliente chega em sua casa e vê que o tamanho não serviu ou a cor não caiu bem. Em tais casos, a loja poderá (facultativo, não obrigatório) aceitar a troca somente se quiser, como tática para conquistar a simpatia e a fidelidade do cliente. Apesar de muitas lojas adotarem uma política de trocas de mercadorias para fidelizar a clientela, elas não têm a obrigação de efetuar trocas.

O livro *Direitos do Consumidor de A a Z*, da série Cidadania, publicado pela Editora Globo, é expresso na página 85, quando aborda o tema troca de mercadoria:

“TROCA DE MERCADORIA — O consumidor só tem direito à substituição do produto se este apresentar defeito (veja ‘produto com defeito de qualidade’ neste verbete). Os estabelecimentos que aceitam troca de produto em outra situação que não a da apresentação de defeito fazem isso por mera liberalidade, não havendo previsão legal para tal procedimento” (Página 85, EDITORA GLOBO).

O costume de trocar o produto é um hábito tradicional e notório de grande parte dos comerciantes — mas não todos. Por isso, na hora da compra, eu aconselho que o consumidor exija por escrito no verso da nota fiscal que o comerciante se compromete a trocar o produto, principalmente em casos de presentes.

Nos casos de lojas de ponta-de-estoque, onde mercadorias com pequenos defeitos são vendidas por preços promocionais, o cuidado deve ser redobrado, pois o comprador está assumindo o risco de não poder efetuar a troca. Os clientes têm o direito de serem adequadamente informados acerca dos vícios de fabricação dos produtos oferecidos, para que, assim, possam mensurar a vantagem correspondente à redução do preço.

Se o fornecedor não comunicar a falha de qualidade dos bens colocados à venda, assim como a impossibilidade de troca, estará cometendo crime por omitir informação relevante sobre o produto (artigo 66 do CDC), podendo até ser condenado de três meses a um ano de detenção, além de multa.

Portanto, agora que você sabe que as lojas não têm a obrigação de efetuarem trocas se o produto não estiver defeituoso, cuidado com as compras por impulso!

Date Created

25/07/2007