

Mãe é uma pessoa muito especial. Por isso no Dia das Mães, procuramos comprar um presente que a agrade. Mas, nem sempre acertamos na cor, no modelo, no tamanho e aí surge a grande questão: **posso trocar o presente?**

Para conseguir agradar as mães e ao mesmo tempo evitar problemas e prejuízos, os filhos consumidores devem estar atentos a algumas práticas que garantem a segurança da compra e economia de tempo e dinheiro.

Apesar de ser uma prática frequente no comércio, o lojista não é obrigado a trocar o produto se ele não apresentar defeito e estiver em perfeitas condições de uso. Se o presente não agradou, não serviu ou não era bem da cor esperada, o jeito é contar com a boa vontade do comerciante.

O direito de troca só é assegurado em caso de defeito na mercadoria. Para isto, exija e guarde a Nota Fiscal com a discriminação do produto ou nota do serviço detalhadamente. Se for necessária a entrega do produto ou apresentação do serviço, a informação deve constar na nota ou no contrato firmado.

**Posso testar o produto que estou comprando?** O consumidor tem direito de obter informações sobre os produtos que está comprando. Na compra de eletroeletrônicos, por exemplo, o cliente pode pedir para testar o bom funcionamento do artigo.

**Se pagar à vista tenho desconto?** Todos os produtos ou serviços devem apresentar seus preços de forma clara e ostensiva. Se houver a possibilidade de parcelamento, o produto deve estar indicado com os dois preços: o total à vista e os valores em parcelas. É obrigatório também que o lojista informe as taxas de juros, número e períodos das prestações no caso de parcelamentos.

Se o lojista aceitar cheques, não poderá em hipótese alguma fazer restrições quanto a valores mínimos, contas antigas ou recentes, cheques da praça ou de outra praça ou cheques administrativos. Os pagamentos efetuados no cartão de crédito sem parcelas, no débito em conta corrente ou em cheques, são considerados pagamentos à vista, e em decorrência disso o consumidor pode pedir um desconto, assim como se dá nos pagamentos feitos em dinheiro.

**Deu defeito. Em quanto tempo posso reclamar?** Em caso de bens duráveis como eletrodomésticos, brinquedos, livros e carros, por exemplo, você tem 90 dias a partir da data de início da utilização do produto para reclamar. Para os bens não duráveis como alimentos, roupas, o prazo é de 30 dias.

**Qual o prazo para o lojista trocar meu presente?** Mesmo em casos de defeito, o fornecedor não é obrigado a trocar imediatamente o produto. A não ser que seja um artigo considerado essencial (uma geladeira, por exemplo, necessária para a conservação dos alimentos). Em regra, a empresa tem um prazo de 30 dias para sanar o defeito, por isso é essencial que o consumidor tenha um documento contendo o dia em que a reclamação foi feita.

**Não tem assistência técnica na minha cidade. E agora?** Se o consumidor tiver que encaminhar o produto para a assistência técnica em outra cidade, o custo pelo envio e retorno do produto é do fornecedor, independente do porte do produto. Se o produto voltar a apresentar o mesmo problema, o consumidor tem o direito receber um novo no lugar do defeituoso ou a devolução do valor pago por ele. Vale lembrar que a garantia inicia-se no momento em que o consumidor recebe o produto e ela não é interrompida ou zerada após o retorno do produto da assistência técnica.

**Comprou seu presente na internet, através de catálogos, por telefone, ou por qualquer outro meio fora da loja e não gostou ou se arrependeu?** Você tem sete dias após o recebimento do produto para desistir da

compra sem apresentar motivos. É o que se chama de “Direito de Arrependimento”. A desistência deve ser feita por escrito, e, se já houver recebido o produto, deverá devolvê-lo. Você terá o direito à restituição integral de qualquer valor que tenha sido pago, inclusive o frete. Se pagou em cartão, o estorno deverá ser feito na próxima fatura.

**Comprou um presente importado e teve problemas com o produto?** Veja como proceder. Produtos importados adquiridos no Brasil seguem as mesmas regras dos nacionais. Portanto, em caso de problema, o consumidor pode procurar a loja ou a importadora.

**Vai presentear com flores, cosméticos, cestas de café da manhã?** Atenção às embalagens de alimentos ou cosméticos, nacionais ou importados. Elas devem conter as informações sobre os produtos, instruções de uso, composição química, prazo de validade, quantidade e volume, condições de armazenamento e identificação do fabricante/importador, em língua portuguesa.

As floriculturas devem informar em local visível tabela de preços completa, inclusive dos arranjos especiais.

O fornecedor de cestas de café da manhã deve informar o número de itens da cesta, os produtos, marcas, acessórios, enfeites e se estão incluídos quaisquer outros produtos, como cartões, revistas ou flores. Lembramos do cuidado que deve ser tomado pelos consumidores que tenham alguma restrição alimentar, alergias etc.

**Comprei e não recebi no prazo esperado. O que fazer?** Se o prazo de entrega não for cumprido, é possível pedir o dinheiro de volta à empresa e até acionar o lojista por dano moral, pela frustração da expectativa e pelo constrangimento do presente não ter chegado a tempo. O produto deverá ser enviado à loja, com documentos que comprovem a data do recebimento da mercadoria e uma carta escrita à mão, explicando o motivo da devolução.

**Conhecendo seus direitos e sabendo como reclamar, você tem mais chances de resolver seus problemas de consumo. O Código de Defesa do Consumidor é seu aliado nesta luta.**