

*Orientação para os consumidores nas compras do final de ano e troca de presentes*

O Instituto de proteção e Defesa do Consumidor – Procon Natal, orienta os consumidores nas compras do final de ano e troca de presentes. O comércio durante esse período investe em promoções, opções e sugestões para atrair a atenção dos consumidores. A fim de auxiliar os consumidores sobre seus direitos, o Procon Natal faz orientações para assegurar uma compra consciente, evitando problemas futuros.

Nas compras em ambiente que não seja presencial, ou seja, em ambiente pela internet ou por telefone, o consumidor pode desistir da compra em até sete dias a partir da data do pedido, ou mesmo até sete dias após o recebimento da mercadoria. Nesse caso o consumidor terá direito a devolução integral de qualquer valor que tenha sido pago, inclusive o frete. Vale lembrar também, que não é necessário informar o motivo pela desistência, não sendo necessário justificar. Conforme Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor é o chamado direito de arrependimento. O consumidor deve estar atento e verificar se no site da empresa possui o ícone de um cadeado na parte superior esquerda. Como também se a loja online fornece informações como CNPJ, telefone e endereço.

É importante saber, como se trata de um presente, pode haver a necessidade de troca do produto. O correto é o consumidor se certificar da política de trocas da loja antes de efetuar a compra. Isso é muito relevante caso o presente não atenda às expectativas do destinatário. " Na compra em loja física, a loja não é obrigada a realizar a troca do produto, a menos que haja um defeito. Os lojistas sempre buscam fidelizar os clientes, então é importante solicitar, no momento da compra, informações sobre a política de troca por parte da loja", orienta o diretor técnico Diogo Capuxú.

Para o produto que apresenta algum defeito, a troca ou reparo é obrigatória. O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois prazos para que o consumidor faça sua reclamação: 30 dias para produtos e serviços não duráveis (como calçados, roupas, bolsas etc.) e 90 dias para produtos e serviços duráveis (como eletrodomésticos, veículos, máquinas, equipamentos eletrônicos etc.). Conforme Art. 26 do Código de Defesa do Consumidor. A partir da data da reclamação, o fornecedor terá até 30 dias para solucionar o problema. Após esse prazo, se o produto continuar apresentando problema, o consumidor pode escolher entre a troca do produto por outro equivalente ou a quantia paga, monetariamente atualizada.

Quando o problema for por tamanho que não ficou adequado, cor ou modelo que não agradou, o fornecedor só é obrigado a trocar se tiver se comprometido no momento da compra ou se essa for uma política de boa relação com o consumidor. O Procon Natal orienta que os consumidores guardem a nota fiscal ou recibo de compra, termo de garantia e a etiqueta do produto, para eventuais trocas ou garantia do produto. Na hora das compras se o consumidor se sentir lesado nos seus direitos, deverá procurar os órgãos de proteção e defesa do consumidor, ou procurar atendimento presencial marcando agendamento pelos seguintes canais de atendimento: WhatsApp (84) 8812-3865 e e-mail [proconnatal@natal.gov.br](mailto:proconnatal@natal.gov.br) ou buscar atendimento presencial na Rua Ulisses Caldas, 181, Cidade Alta, no horário de funcionamento das 08 h às 14 h.

Alessandro M. D. Marques  
Mat. 27.161-6

Diogo Capuxú Roque  
Diretor Técnico