



Cid Capobiango: Produto pode ser trocado apenas em caso de vício

07/05/2013

Todo ano somos bombardeados pelas promoções de dias das mães. Sejam ofertas de produtos ou de serviços, os fornecedores aproveitam este período para aumentar o número de vendas.

Na categoria de serviços, a aposta das operadoras de telefonia são os planos com pacote de dados para celulares, tablets e notebooks, além da nova internet 4G.

Com o incremento da tecnologia da telefonia celular as operadoras estão buscando cada vez mais a oferta de serviços diferenciados. É fato que os consumidores têm usado os aparelhos móveis como computadores pessoais.

A tendência é incrementada, também, pela nova desoneração dos smartphones produzidos no país, que dão acesso à internet. Houve redução referente ao PIS e ao Cofins que incidiam sobre os preços dos aparelhos. Um levantamento divulgado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor — DPDC constatou que alguns modelos já estão custando 11,5% menos.

Contudo, é preciso ficar atento às ofertas, porque os tais pacotes podem não combinar com os interesses do cliente. A Lei 8.078/1990, CDC, determina que a oferta seja clara, precisa, em língua portuguesa, e que portadora de dados sobre: qualidade, quantidade, preço, características e prazo. Neste aspecto, pode ser que a mãe do consumidor não esteja tão interessada em transmissão de dados ou tecnologia 4G. Ademais, celulares com a tecnologia 3G, por exemplo, não funcionam com 4G. Ou seja, a novidade só vale a pena se o aparelho for também 4G.

Segundo prevê a lei consumerista, um produto somente poderá ser trocado por outro no caso de ocorrência de vício.

A jurisprudência do STJ tem permitido, por exemplo, que veículo novo que apresente uma série de vícios seja substituído por outro, uma vez que há frustração na confiança do consumidor.

“Compra de veículo novo com defeito de fábrica. Responsabilidade do fabricante. Comprado veículo novo com defeito de fábrica, é responsabilidade de o fabricante entregar outro do mesmo modelo, a teor do art. 18, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor” (STJ, REsp. 195.659 / SP, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, DJ 12 de junho de 2000).

Por suposto, no caso de presentes, é sempre de bom alvitre se certificar do gosto da pessoa que será agraciada. Como já dito, o simples fato do apresentado “não gostar” do produto ou serviço não enseja a troca imediata.

Nada impede que o fornecedor permita a troca ou devolução independente de vício ou defeito. Nestes casos, deve o consumidor seguir as instruções do vendedor, tais como: manter a etiqueta, obedecer ao prazo estabelecido para troca ou, até mesmo, guardar o cupom fiscal.



No caso de compras virtuais, considerando que o consumidor não pode avaliar o produto em mãos, o Código assegura o direito de arrependimento pela compra. Por ele, o consumidor tem sete dias, a contar da data de entrega, para avaliar se o produto recebido atende às expectativas prometidas pelo site de compras ou pelo catálogo.

O Código de Defesa do Consumidor é a lei que pretende compensar desigualdades materiais fáticas de modo a equilibrar, social e economicamente, as partes presentes em uma relação de consumo. Entretanto, os consumidores devem cumprir obrigações mínimas como, por exemplo, certificar se o presente que está comprando será do gosto do agraciado.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2013-mai-07/cid-capobiango-produto-trocado- apenas-vicio/>