**Prazo de troca de produtos? Fique sabendo quais são e o que fazer**

[Salvar](http://marcellobenevides.jusbrasil.com.br/artigos/306221645/prazo-de-troca-de-produtos-fique-sabendo-quais-sao-e-o-que-fazer?utm_campaign=newsletter-daily_20160219_2840&utm_medium=email&utm_source=newsletter) • [1 comentário](http://marcellobenevides.jusbrasil.com.br/artigos/306221645/prazo-de-troca-de-produtos-fique-sabendo-quais-sao-e-o-que-fazer?utm_campaign=newsletter-daily_20160219_2840&utm_medium=email&utm_source=newsletter#comments) • [Imprimir](http://marcellobenevides.jusbrasil.com.br/artigos/306221645/prazo-de-troca-de-produtos-fique-sabendo-quais-sao-e-o-que-fazer?print=true) • [Reportar](http://marcellobenevides.jusbrasil.com.br/artigos/306221645/prazo-de-troca-de-produtos-fique-sabendo-quais-sao-e-o-que-fazer?utm_campaign=newsletter-daily_20160219_2840&utm_medium=email&utm_source=newsletter)

Publicado por [Marcello Benevides](http://marcellobenevides.jusbrasil.com.br/) - 8 horas atrás

18

O prazo de troca de produtos é um direito garantido a todos os consumidores pelo [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90) ([Código de Defesa do Consumidor](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)). Embora algumas lojas/empresas não respeitem as normas apontadas na lei, é importante que o consumidor saiba que os **fornecedores e fabricantes têm 30 dias, a partir da reclamação, para sanar o problema do produto, conforme determina o artigo** [**18**](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10605675/artigo-18-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990)**,** [**§ 1º**](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10605640/par%C3%A1grafo-1-artigo-18-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) **do** [**CDC**](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)**.**



Depois desse período, deve-se exigir um produto similar, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. Vale lembrar ainda que essas exigências podem ser feitas antes dos 30 dias se a substituição das partes com defeito puder comprometer as características do produto, diminuir-lhe o valor, ou quando se tratar de um “produto essencial” (como uma geladeira, por exemplo).

Vale ainda informar, que a reclamação a respeito do defeito deve ser formal, ou seja, via e-mail carta, ou protocolo físico na assistência técnica.

O fato de o fornecedor/vendedor ser solidariamente responsável pode parecer apenas um detalhe, mas é necessário destacar que as grandes redes de varejo estão espalhadas pelas principais cidades do País, enquanto as assistências técnicas, apontadas ao consumidor como canal para resolução dos problemas com os produtos defeituosos, são bem menos numerosas e na prática acabam não tendo condições financeiras de arcar com a condenação judicial.

Há empresas que não se responsabilizam por problemas aparentes, outras que exigem que o consumidor responda a uma série de perguntas no ato da compra ou da entrega e, dependendo das respostas do consumidor, uma eventual reclamação posterior não será atendida. Para o Idec, ambas as atitudes contrariam os direitos do consumidor claramente expressos no [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90).

**Vício oculto ou aparente?**

É preciso diferenciar ainda os dois tipos de defeitos, o aparente e o oculto, além dos dois tipos de produto, os duráveis e os não duráveis. O chamado **aparente é o produto em que o defeito pode ser constatado facilmente, como a superfície riscada do freezer**. O **oculto é o defeito que surge repentinamente, com a utilização do produto, como um problema no motor.**

Quanto aos produtos, os duráveis são aqueles que deveriam ter vida útil razoavelmente longa, tais como os aparelhos eletrônicos, enquanto os não duráveis são aqueles consumidos em prazos curtos, como os alimentos.

Em relação ao vício oculto, vale ainda trazer algumas decisões a respeito do tema:

Processo: APL 00257611920108190021 RJ 0025761-19.2010.8.19.0021

Relator (a): DES. FERNANDO FOCH DE LEMOS ARIGONY DA SILVA

Julgamento: 19/05/2015

Órgão Julgador: TERCEIRA CÂMARA CIVEL

Publicação: 21/05/2015 12:58

Parte (s): Autor: MARIA LUCIA DA SILVA Autor: RIO AVANTI VEÍCULOS, PEÇAS E SERVIÇOS S/A Reu: OS MESMOS

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AUTOMÓVEL. VÍCIO OCULTO. DANO MORAL. VERBA HONORÁRIA. Ação proposta por consumidor em face de revendedora de veículo automotor a alegar vício oculto no veículo, objetivando a condenação de a ré indenizar dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Apelo das partes.*

*1. Deixar a concessionária de instalar componentes do ar condicionado da mesma marca utilizada pela fabricante do veículo, bem como não ter utilizado¿kit¿ de ar condicionado de melhor qualidade, homologado pela montadora, principalmente por se tratar de componente essencial a segurança e conforto do cliente, e, ainda, não revelar o expediente ao proprietário do veículo, para quem o vício simplesmente persistiu, é toma-lo por néscio, o que transcende o campo do mero aborrecimento, representando dano moral in re ipsa.*

*2. Não se modifica o valor encontrado em primeiro grau de jurisdição se a parte inconformada não demonstra objetivamente sua exiguidade ou exasperação (Enunciado 116 do Aviso TJ 55/12).*

*3. O valor fixado a título de honorários de advogado, da mesma forma, foi arbitrado de forma razoável considerando-se a importância da causa e o tempo exigido para a prestação do serviço profissional, consoante o disposto no* [*§ 4.º*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10736147/par%C3%A1grafo-4-artigo-20-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973) *do art.* [*20*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10736397/artigo-20-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973) *do* [*CPC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73) *4. Recursos aos quais se negam seguimento, na forma do art.* [*557*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10675146/artigo-557-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973)*, caput, do* [*CPC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73)*.”*

*De acordo com o artigo* [*26*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10604414/artigo-26-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) *do* [*CDC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)*, quando o defeito é aparente, o prazo para reclamação é de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para os duráveis, contados a partir da data da compra. Se o problema for oculto, os prazos são os mesmos, mas começam a valer no momento em que o defeito é detectado pelo consumidor. Além disso, de acordo com o artigo* [*18*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10605675/artigo-18-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) *do* [*CDC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)*, no caso de o produto ter defeito, o consumidor pode reclamar tanto ao fabricante quanto à loja onde comprou a mercadoria.”*

**Compras em LOJAS VIRTUAIS (E-commerce) e por telefone.**

No caso de compras virtuais, como o consumidor não pode avaliar o produto em mãos, o [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90) garante o direito de arrependimento pela compra. **Com 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.**

Segue abaixo uma decisão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

*“PROCESSO Nº 0007388-81.2014.8.19.0058 RECORRENTE: JORGE DE OLIVEIRA JUNIOR RECORRIDOS: BUS COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS SA WHIRPOOL S. A. VOTO RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. AUTOR QUE ADQUIRE, PELO SÍTIO ELETRÔNICO DA PRIMEIRA RECORRIDA, REFRIGERADOR FABRICADO PELA SEGUNDA RECORRIDA, NO VALOR DE R$ 2.699,00. PRODUTO ENTREGUE COM VÍCIO. ASSISTÊNCIA TÉCNICA IDENTIFICA NECESSIDADE DE TROCA DE PEÇAS, O QUE É RECUSADO PELO AUTOR, QUE EXIGE A TROCA DO PRODUTO. SENTENÇA JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DO VALOR DO REFRIGERADOR E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS, SOB O FUNDAMENTO DE QUE O AUTOR NÃO PERMITIU O EXERCÍCIO DO DIREITO DE REPARO PELA FABRICANTE. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. SENTENÇA QUE, COM A DEVIDA VÊNIA, MERECE REFORMA. PRODUTO ADQUIRIDO FORA DO ESTABELECIMENTO, O QUE, POR SI SÓ, PERMITE O EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO DISCIPLINADO NO ARTIGO* [*49*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601327/artigo-49-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) *DO* [*CDC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)*, NOTADAMENTE QUANDO COMPROVADA QUE A IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR OCORREU NO DIA SEGUINTE À ENTREGA DO PRODUTO. FABRICANTE QUE, EM SUA RESPOSTA, MANIFESTA CONCORDÂNCIA COM O PEDIDO DE TROCA DO PRODUTO OU RESTITUIÇÃO DO VALOR (FLS. 64), O QUE ENFEIXA RECONHECIMENTO PARCIAL DO PEDIDO (ARTIGO* [*269*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10712666/artigo-269-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973)*,* [*II*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10712583/inciso-ii-do-artigo-269-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973)*, DO* [*CPC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73)*). PRODUTO ENTREGUE COM DEFEITO, O QUE AUTORIZA A TROCA IMEDIATA. LEGÍTIMA A MANIFESTAÇÃO DE VONTADE DO AUTOR EM DISSOLVER O NEGÓCIO JURÍDICO, DIANTE DA FRUSTRAÇÃO COM A AQUISIÇÃO DE PRODUTO ESSENCIAL À VIDA DOMÉSTICA. ARTIGO* [*18*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10605675/artigo-18-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990)*,* [*§ 3º*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10605470/par%C3%A1grafo-3-artigo-18-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990)*, DO* [*CDC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)*. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO COMERCIANTE E FABRICANTE, A TEOR DO DISCIPLINADO NO ARTIGO* [*18*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10605675/artigo-18-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) *DO* [*CDC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)*. DANO MORAL QUE SE EVIDENCIA PELA INJUSTIFICÁVEL POSTURA REFRATÁRIA EM PROMOVER A TROCA DO PRODUTO DEFEITUOSO E QUE ASSUME VIÉS PUNITIVO E PEDAGÓGICO. RESPONSABILIDADE DO COMERCIANTE PELO FATO, O QUE DECORRE DA OMISSÃO EM PROCEDER À TROCA DO PRODUTO QUE ENTREGOU COM DEFEITO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE SE REFORMA.* ***RECURSO DO AUTOR CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO, PARA CONDENAR OS RÉUS, SOLIDIARIAMENTE, A LHE RESTITUIR A QUANTIA DE R$ 2.699,00 (DOIS MIL SEISCENTOS E NOVENTA E NOVE REAIS), MONETARIAMENTE CORRIGIDO DESDE O DESEMBOLSO E ACRESCIDA DE JUROS LEGAIS DESDE A CITAÇÃO, ALÉM DE COMPENSÁ-LO, A TÍTULO DE DANOS MORAIS, COM O VALOR DE R$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS),*** *MONETARIAMENTE CORRIGIDO DESDE A PRESENTE E ACRESCIDA DE JUROS LEGAIS A PARTIR DA CITAÇÃO. AS DEMANDADAS DEVERÃO RETIRAR O PRODUTO DEFEITUOSO NA RESIDÊNCIA DO AUTOR, NO PRAZO DE 20 DIAS, CONTADOS DA DATA DO DEPÓSITO JUDICIAL DO VALOR DA CONDENAÇÃO, SOB PENA DE PERDA DO DIREITO SOBRE O PRODUTO. SEM HONORÁRIOS, POR SE TRATAR DE RECURSO COM ÊXITO. CIENTES DOS TERMOS DO ARTIGO* [*475-J*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/28966771/artigo-475j-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973) *DO* [*CPC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73)*.”*

*Rio de Janeiro, 25 de novembro de 2015. LUIZ CLAUDIO SILVA JARDIM MARINHO Juiz Relator PODER JUDICIÁRIO ESTADO DO RIO DE JANEIRO CONSELHO RECURSAL 3ª TURMA RECURSAL CÍVEL.*

Veja que, nessa decisão o Consumidor não só foi ressarcido, como também foi indenizado em razão dos danos morais sofridos.

**E quando o produto não tiver qualquer defeito? Também posso trocar?**

O Consumidor precisa estar atento a política de troca do estabelecimento comercial. Algumas lojas permitem que a troca seja realizada em até 30 dias, outras em 15 dias, então é preciso estar atento a este prazo. Para o estabelecimento comercial se torna interessante que o Consumidor retorne ao estabelecimento, pois quando da troca pode existir a compra de outros produtos, ou a troca do produto por outro de maior valor.

Vale ainda ler essa matéria de uma nova tese sobre [o direito do consumidor ser indenizado MESMO APÓS O PRAZO CONTRATUAL E LEGAL ter acabado](http://marcellobenevides.com/direito-consumidor-apos-fim-garantia/), já tivemos diversos cases de sucesso em ações desse tipo.