

A DEVOLUÇÃO E/OU TROCA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS NO MEIO DIGITAL E PRESENCIAL

THE RETURN AND/OR EXCHANGE OF PRODUCTS AND SERVICES IN THE DIGITAL AND IN-PET MEDIA

Benjamin Justino
Gabriela Silva
Lucas Lopes
Patrícia Santos
Samara Souza

RESUMO

O tema escolhido foi “A devolução e/ou troca dos produtos e serviços no meio digital e presencial” visto que é um tema conhecido. Embora seja um tema presente no cotidiano, na maioria das vezes, ficamos com dúvidas de como proceder nos casos concretos e, por isso, decidimos abordar o tema de forma clara e objetiva de modo que a informação chegue aos diferentes públicos. O conhecimento de direitos e deveres favorece o indivíduo, traz soluções e segurança para os consumidores.

PALAVRAS-CHAVE: devolução; troca; produto; serviço; presencial; digital.

ABSTRACT

The theme chosen was "The return and/or exchange of products and services in the digital and face-to-face environment" since it is a known theme. Although it is a theme present in everyday life, most of the time, we are in doubt as to how to proceed in concrete cases and, therefore, we decided to approach the theme clearly and objectively so that the information reaches the different audiences. Knowledge of rights and duties favors the individual, brings solutions and security to consumers.

KEYWORDS: return; exchange; product; service; face-to-face; digital.

1 INTRODUÇÃO

Inicialmente, vale ressaltar que a Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, em seu 5º, inciso XXXII, estabelece a obrigação do Estado em promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. No ano de 1990, foi criada a Lei 8.078, ou seja, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma legislação protecionista, reconhecendo a vulnerabilidade deste, em relação aos fornecedores de produtos e serviços. O consumidor é considerado, o lado mais fraco da relação contratual, isto é, na relação de consumo aquele que vai usufruir do bem adquirido na maioria dos casos é mais vulnerável do que o fornecedor.

Apesar dos consumidores terem consciência de que eles têm direitos e que esses direitos são garantidos, as pessoas nem sempre conseguem exercer de fato esse direito, e o código de defesa do

consumidor foi criado único e exclusivamente neste sentido, para dar garantias a todos os consumidores.

Quando nos referimos a consumidor, estamos falando de uma situação caracterizada como relação de consumo.

O consumidor é o destinatário, é aquela pessoa que vai utilizar/usufruir devidamente do produto ou serviço. O fornecedor é aquele que exerce uma atividade habitual, profissional e que geralmente ganha algum lucro sobre aquele item ou serviço que está sendo executado. E entre esses dois pontos, há um produto ou serviço, e em conjunto esses 3 pilares formam uma relação de consumo.

Diante dessa relação podemos verificar que não há uma equidade entre fornecedor e consumidor, pois, o fornecedor, chamado de poder econômico, exerce uma força maior em vários âmbitos e o código de defesa do consumidor (CDC) entra para tentar fazer com que este desnivelamento não seja tão efetivo.

O Instituto de defesa do consumidor-IDEC realizou uma pesquisa em 03/2011 com mais de 1.140 consumidores em 436 cidades brasileira, desses, quase 90% relataram problemas com as suas compras, 82% reclamaram o cumprimento de seus direitos, que seus direitos não foram assistidos e 67% conseguiram resolver o problema em todas ou na maioria das vezes que registaram queixa. Durante a pandemia foi apontado que o desrespeito aos direitos dos consumidores teve um aumento em 64%, enquanto que, para a dificuldade de cancelar serviços/trocar produtos, um aumento de 19%, 17% de aumento em relação a cobrança indevida, 15% para venda de produtos danificados, estragados ou alterados, 14% em relação a falta de nota fiscal ou garantia do produto ou serviço e 13% de aumento referente a atendimento inadequado.

Dessa forma verificamos que as datas festivas de uma certa forma trazem uma grande insegurança para os consumidores na hora da compra de um produto ou na realização de um serviço por terceiro, contudo, as reclamações dos parte dos consumidores aos órgãos de defesa, por exemplo ao Procon aumentam muito, por isso o Projeto Integrador vem proporcionar a todas pessoas da comunidade um pouco conhecimento sobre as principais dúvidas em relação à devolução e/ou troca dos produtos e serviços no meio digital e presencial.

2 DESENVOLVIMENTO

O trabalho foi desenvolvido através de uma parceria com o PROCON da cidade de Pará de Minas (MG) para que a faculdade e a prefeitura trabalhem juntas para uma campanha de informação voltada para a “Black Friday” e o natal, tendo em vista que nessa época do ano os registros de abuso ao direito do consumidor aumentam. Uma enquete feita pelo site 'Reclame Aqui' no ano de 2018, informou que para 51% dos entrevistados a data é pouco ou nada confiável.

Para reforçar a campanha, desenvolvemos um panfleto contendo algumas perguntas e respostas voltadas ao tema proposto que é a devolução e/ou troca dos produtos e serviços no meio digital e presencial, estes serão doados ao PROCON da cidade, para que eles possam oferecer para os paraminenses ou para que, os próprios funcionários do PROCON possam sanar algumas dúvidas sobre o tema. Além da divulgação através dos panfletos, organizamos uma entrevista com o coordenador do PROCON, Bruno Soares de Souza, para que, através dos meios de comunicação da localidade, consigamos alcançar a maior quantidade de público possível para que o conhecimento chegue a todos.

O Sr. Bruno soares, também se dispôs a conversar com os alunos do 2º período da FAPAM e convidados, sobre o tema “Visão geral sobre o CDC”, aula essa que foi de profundo conhecimento.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acreditamos muito que o conhecimento sobre o tema é bastante útil na vida das pessoas, como forma de garantir os direitos previsto no código de defesa do consumidor (CDC), uma vez que, o consumidor é considerado o lado mais fraco de uma relação de consumo.

Por fim, o grupo tentou integrar a sociedade aos conhecimentos que a faculdade nos proporciona. E através de palestras, entrevistas e o panfleto o grupo prevê que mais pessoas terão mais acesso a informação. Pois é fundamental que a informação gere conhecimento, pois é função social das instituições acadêmicas darem oportunidade.

REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, Júlio Moraes. **Curso de direito do consumidor completo**. 7.ed. Belo Horizonte, São Paulo: D'Plácido, 2021.

RECLAMAR resolve: 70% dos que brigam por seus direitos têm êxito. Disponível em: <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/pesquisa-mostra-que-reclamar-resolve-70-dos-que-brigam-por-seus-direitos-tem-exito>. Acesso em: 11 nov.2021

PROCON. Disponível em: <https://parademinas.mg.gov.br/procon/>. Acesso em 22/10/2021

ANEXO

Iniciativa dos alunos do 2 período de Direito da Faculdade FAPAM ao PROCON PARÁ DE MINAS.

CONHEÇA O CONSUMIDOR.GOV

O Consumidor.gov é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. O consumidor ganha um instrumento público, acessível de qualquer lugar por meio da internet, para buscar a solução dos seus problemas de consumo, de forma rápida e desburocratizada.

Além disso, ele poderá acessar dados e informações sobre o comportamento das empresas, permitindo-lhe uma comparação e ampliando seu poder de escolha.

ACESSE:
www.consumidor.gov.br

DÚVIDAS?

**PROCON
PARÁ DE MINAS**

Rua Sacramento, 317 - Centro
Pará de Minas MG

(37) 3231-9292
(37) 3231-9226

<https://parademinas.mg.gov.br/procon/>

**CONHEÇA
SEUS
DIREITOS!**





CONSUMIDOR *você conhece seus direitos ?*



1- A loja é obrigada a efetuar a troca de produtos comprados presencialmente?
A regra geral é que a loja é obrigada a efetuar a troca de produto se apresentar algum vício (defeito). Para compras presenciais, a insatisfação com o produto por causa da cor, do modelo ou do tamanho, não é um motivo válido para a exigência de troca por parte do consumidor, neste caso dependerá da política interna de troca de cada empresa.

2- E qual o prazo para a troca de produtos comprados de forma presencial?
Apesar de não existir um prazo definido para troca, uma vez que a loja não é obrigada a realizá-la, sem existir defeito, geralmente se utilizam do prazo de 30 dias.

3-Para produtos comprados de forma online, existe a possibilidade de devolução?
Sim! Se a compra for feita por catálogo ou pela internet, a devolução é um direito do consumidor, sem que seja necessária a justificativa de vício (defeito), apenas o fato do cliente desgostar da cor ou do modelo, já são motivos para a troca.

4- E qual o prazo para efetuar a devolução dessas compras realizadas de forma online?
Para as compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o prazo estipulado é de 7 dias após a realização da compra ou da entrega. É o direito à desistência, previsto no art. 49 do Código do Consumidor.

5- É possível a devolução do dinheiro em caso de compras realizadas de forma online e presencial?
Sim! Quando se tratar de compra realizada de forma online, onde o consumidor venha a desistir da compra ou se deparar com o produto defeituoso, bem como diferente do que oferecido na propaganda, pode-se solicitar a restituição de valores. Neste último caso, quando se referir a uma oferta que não for cumprida, o cliente terá 3 (três) opções: exigir cumprimento da oferta, a substituição do produto por outro ou receber o valor de volta, podendo ser caracterizado por uma propaganda enganosa caso não fosse cumprida, previsto no art. 30 e 35 do Código de Defesa do Consumidor. Os valores eventualmente pagos, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados. Se tratando de compra realizada presencial, não se aplica o direito de arrependimento, a devolução

do dinheiro somente será possível se o produto apresentar vício (defeito) ou dano, que não se possibilite reparo.

6- Em relação a troca de um produto com defeito, como funciona?
Consoante o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, no caso de produto defeituoso, o consumidor poderá reclamar tanto ao fabricante quanto à loja onde se efetuou a compra do produto. Qualquer tipo de vício (defeito) no produto garante ao fornecedor um prazo de 30 dias para tentar resolvê-lo, porém, quando se tratar de produtos essenciais a troca deverá ocorrer de forma imediata ou quando o código estabelecer que se houver substituição de peças do produto comprometerá a qualidade e a característica do produto. De acordo com o art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, sendo o defeito aparente, o prazo para reclamação será de 30 dias para produtos não duráveis, e 90 dias para os duráveis, contados a partir da data da compra ou término da execução do serviço. Sendo o vício oculto, os prazos são idênticos, porém começam a valer no momento em que o defeito é detectado pelo consumidor.

7-Para realizar a troca ou devolução é obrigatório a apresentação do cupom fiscal?
A devolução ou troca não exige obrigatoriedade da apresentação do cupom fiscal, o vínculo com o produto pode ser comprovado por meio da etiqueta, embalagem, fatura do cartão de crédito, extrato de pagamento em débito, certificado de garantia preenchido pela loja e até mesmo com testemunhas.

8- E se você receber um produto ou serviço não solicitado, o que acontece, o que deve ser feito?
Se você recebeu em casa um produto ou serviço que não solicitou, não se preocupe. Você pode desconsiderar esse envio, inclusive inutilizando a boleto de cobrança. O Código de Defesa do Consumidor considera prática abusiva o envio de produtos e/ou serviços ao consumidor sem que ele tenha solicitado. Essa prática é comum com livros, CDs e cartões de crédito. De acordo com o art. 39 inciso III do Código Defesa do Consumidor, os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, quando não há solicitação, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo para o consumidor a obrigação de pagamento.