

# Troca dos presentes de Natal tem regras específicas

Substituir produtos sem defeitos em lojas físicas, por exemplo, não é uma obrigação legal, mas uma estratégia de mercado

## /VAREJO

Jamil Aiquel  
jamil@jcrs.com.br

Após a correria das compras de Natal, um outro fenômeno passa a movimentar o comércio local: as trocas de mercadorias. Quem ganhou aquela camiseta do tamanho errado ou um livro que já leu, acaba retornando às lojas para trocar os presentes por outro produto que lhe agrade.

Apesar disso, é importante destacar que a substituição de itens sem defeitos em lojas físicas não é uma obrigação legal, mas sim uma liberalidade do lojista que, ao ser anunciada, torna-se um compromisso contratual. Quem explica isso é Wambert Di Lorenzo, diretor do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) de Porto Alegre.

Segundo ele, a prática da troca funciona como uma estratégia inteligente de mercado para atrair consumidores e facilitar negócios, especialmente em épocas festivas como o Natal, quando se compra presentes para terceiros. Elas não são, porém, uma obrigação imposta pela legislação.

No entanto, o diretor do Procon de Porto Alegre enfatiza que, a partir do momento em

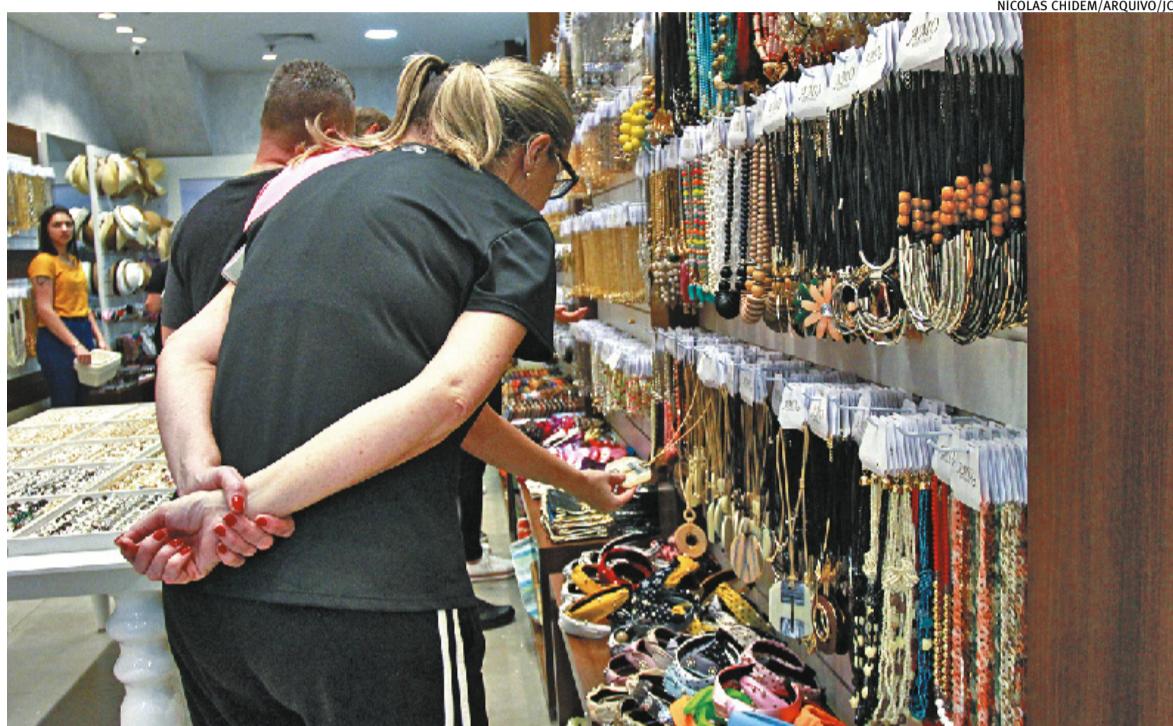
que o lojista anuncia publicamente que realiza trocas, essa oferta assume força de cláusula contratual.

Por essa razão, é essencial que o consumidor se informe sobre as políticas específicas de cada loja antes de finalizar a compra, uma vez que o estabelecimento tem a liberdade de definir suas próprias regras e exceções.

"Não há direito ao arrependimento em loja física, nem há um direito à troca. Porém, se o lojista anuncia que vai trocar, ele se submete, porque isso aí é uma cláusula contratual. Então, é muito importante que o consumidor se informe sobre as políticas de troca do estabelecimento onde ele vai fazer a compra", explicou Di Lorenzo.

Um ponto de grande confusão entre os consumidores, segundo Di Lorenzo, é a aplicação do direito de arrependimento. Muitos acreditam, de maneira equivocada, que esse direito se estende às lojas físicas, porém, o diretor explicou que ele acaba sendo exclusivo para compras remotas.

"É na compra remota que existe o direito ao arrependimento. É um direito de sete dias depois da recepção do produto. Não precisa motivar porque arrependimento é um conceito emocional, então a pessoa só



Cientes devem se informar sobre as políticas específicas de cada loja antes de finalizar a compra de produto

devolve, e o frete é por conta do fornecedor", ponderou.

Existe, porém, a exceção. Caso o produto venha com defeito, é obrigação do lojista efetuar a troca. De acordo com Di Lorenzo, o consumidor tem um prazo de 30 dias para reclamar de problemas em bens não duráveis e de 90 dias para bens duráveis. Esses prazos são garantidos por lei e devem ser respeitados pelo fornecedor assim que o defeito for identificado.

Mesmo assim, o diretor do

Procon de Porto Alegre afirma que, embora a lei estipule prazos específicos, o contrato firmado entre as partes é o que decide a extensão final da garantia.

"Vale a mesma regra das trocas, porque o contrato é que vai decidir. A lei fala em 90 dias para bens duráveis e tem marca de carro que oferece sete anos. Estou usando esse exemplo hiperbólico, exagerado, para mostrar que o que vale é contrato, que é sempre uma adesão voluntária a regras feito pelas duas

partes", destacou.

Assim, para exercer o direito de reparo ou troca por defeito, Di Lorenzo destaca que é indispensável que o consumidor apresente a nota fiscal do produto. Além disso, ele orienta que qualquer negociação ou promessa feita por meio de aplicativos de mensagens, como o WhatsApp, também possui força contratual, sendo essencial que o cliente faça registros fotográficos dessas conversas para garantir seus direitos.

## Consumidor tem canais para reclamar em caso de descumprimento da lei

Caso a empresa se negue a cumprir a lei ou o contrato pactuado, o consumidor tem caminhos para se proteger. Ele pode recorrer ao Poder Judiciário, por meio do juizado de pequenas causas, ou buscar o Procon, que atua na intermediação para buscar uma resolução sem a necessidade imediata de um processo judicial.

"O consumidor pode começar pelo Procon, porque fazemos a intermediação do conflito e temos um índice alto de resolução. É só procurar no Google pelo nosso endereço e clicar em faça a sua reclamação. É muito ágil e eficiente", afirma Wambert Di Lorenzo, diretor do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) de Porto Alegre.

Ele explica que, em datas festivas, é comum que o número de reclamações aumente. Segundo ele, na manhã da sexta-feira passada, por volta das 11h, 70 reclamações já haviam sido feitas. O diretor ainda prevê que, até esta segunda-feira, esse número deve chegar a cerca de 400.

Apesar disso, ele destaca que o varejo de Porto Alegre, de uma maneira geral, evolui bastante nesse quesito. Segundo ele, as queixas relacionadas a políticas de troca e preços têm diminuído muito, o que demonstra uma maior boa vontade dos lojistas com os clientes e com o código do consumidor.

"No código do consumidor tem coisas tão simples. Basta fazer o que está dizendo, como se fosse um manual de compliance. Assim, o varejista, o comerciante, o fornecedor, não só agradam o consumidor, mas também têm um marketing gigantesco a partir da difusão da boa reputação", pondera.

**Cobrança exclusivamente digital.**

# IPTU 2026

Parcelamento em até 10x  
a partir de março

Parcela única em 30/01/2026  
com 8% de desconto

Parcela única em 27/02/2026  
com 4% de desconto



Informações: 0800 115 1551 - Ramal 2100



ESCANEIE O QR CODE PARA  
MAIS INFORMAÇÕES NO SITE OFICIAL  
DA PREFEITURA