

POLÍTICA DE TROCA DE MERCADORIAS

(Veja o que a legislação diz sobre isso)

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o cliente pode desistir da compra no prazo de 7 dias após o recebimento do produto em sua casa, sem precisar expor uma justificativa em relação à devolução. Conhecido como direito de arrependimento, neste caso, os valores devem ser devolvidos ao comprador.

Ainda em relação à desistência da compra, os custos com o transporte do produto devolvido - que deve estar com as mesmas condições de entrega, com a embalagem original e todos os acessórios que o acompanham - ficam por conta do e-commerce. Para isso, a loja pode optar por recolher o produto com uma transportadora ou por meio do serviço de logística reversa dos Correios.

Já se o produto estiver com defeito ou o consumidor quiser fazer a troca da mercadoria por causa de algum problema em relação ao tamanho, cor ou outra característica de peça, o prazo para a troca é de 30 dias após o recebimento do pedido. É importante especificar na política que o produto deve ser devolvido nas mesmas condições de entrega.

Nessas duas situações, o e-commerce deve trocar o artigo por um item igual ou semelhante, de acordo com cada caso. Se não houver produto disponível em estoque, a loja pode oferecer um vale compras com o mesmo valor, trocar por outro produto com o mesmo preço ou, ainda, reembolsar o consumidor.

Em relação à logística, no caso da troca por defeito, o recomendável é que o e-commerce arque com os gastos, já que o problema não foi causado pelo cliente. Já sobre as demais trocas, a responsabilidade pelo custo costuma variar conforme a loja. É muito comum que a primeira troca seja gratuita e que, se houver necessidade de mais, as despesas de transporte fiquem por conta do consumidor.