Não gostou de algum presente de Natal? Nem sempre a loja é obrigada a trocar



Por Milena Abreu

Quem nunca ficou frustrado com um presente recebido. A criança que não gosta do brinquedo, a roupa que não serviu, o eletrônico que veio dom defeito… Não é raro que situações assim aconteçam.

Segundo os órgãos de defesa do consumidor, se a pessoa não gostou do presente ou se a roupa não serviu, a loja não é obrigada a fazer a troca. Porém, a maioria delas faz, até como forma de agradar um potencial consumidor.

A orientação, nesse caso, é que o cliente leve o item na embalagem original, se possível, e sempre com etiqueta. Algumas lojas também exigem um cupom de troca dado no momento da compra ou a própria nota fiscal do produto.

Já se o produto veio com defeito, a troca é obrigatória. Neste caso, o consumidor tem 90 dias para reclamar, no caso de produtos duráveis, como eletroeletrônicos e roupas, por exemplo, e 30 dias para produtos não-duráveis, como alimentos.

Vale lembrar que, no caso das compras feitas à distância, pela internet ou por telefone, sendo o item que for, o consumidor pode pedir a troca em até 7 dias, depois que recebeu o produto, por qualquer motivo, desde que o produto não tenha sido utilizado.

É o chamado direito de arrependimento, que é garantido porque, na compra fora de um estabelecimento comercial, não dá para avaliar tão bem o produto. Desse modo, quando o item é entregue, você pode não ter suas expectativas atendidas.

Nessas situações, se você se arrepender, tem o direito de receber tudo aquilo que já pagou, incluindo custos extras, como frete.

https://mail.real.fm.br/noticia/1767/nao-gostou-de-algum-presente-de-natal-nem-sempre-a-loja-e-obrigada-a-trocar em 07/11/2026 16:11