

Troca motivada - A troca motivada se dá em virtude de vício existente no bem adquirido, ou seja, equivale a um defeito existente no bem adquirido que garante a possibilidade de ser reparado, como determina o Art. 18 da Lei 8.078/1990 (Veja mais aqui).

- Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

- Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Troca imotivada - Este tipo de troca não possui previsão legal explícita. O Código de Defesa do Consumidor não prevê a obrigatoriedade do fornecedor de efetuar a troca do bem, tão somente pela mera vontade do consumidor. Em virtude disso, há estabelecimentos comerciais que não admitem tal possibilidade. Sendo assim, sempre que houver esta oferta por parte do fornecedor é bom que ela esteja documentada (na própria nota fiscal, em cartazes, etc.). É prática rotineira dos fornecedores admitirem a troca em casos de tamanho, padronagem, cor, estampa. Assim, nasce uma relação de obrigação entre as partes e, qualquer informação dada ao consumidor acerca da possibilidade da troca imotivada, passa então a integrar o contrato.

Havendo a recusa injustificada para a troca, configura o descumprimento da oferta realizada pelo fornecedor (comerciante) ao consumidor, facultando a este, optar pelas alternativas dispostas no Art. 35 da Lei 8.078/90:

- Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

O Departamento de Educação e Pesquisas do Procon/Campos lembra que, ao admitir a possibilidade de troca imotivada, o fornecedor traz o consumidor de volta a sua loja, possibilitando novos contratos, o que pode ser bom para todos ao lados.