



GUIA DE
Natal

Lojistas e Consumidores





Natal é uma das épocas mais esperadas do ano, trazendo consigo oportunidades únicas para o comércio, tanto para consumidores quanto para fornecedores. Para os consumidores, é a chance de adquirir produtos desejados, muitas vezes com preços atrativos, seja para “se mimar” ou para prestigiar amigos e familiares. Para os comerciantes e prestadores de serviços, é o momento de fortalecer o relacionamento com os clientes, renovar estoques e, sem dúvida, impulsionar as vendas de fim de ano.

Devido ao aumento na movimentação do comércio, o período também exige atenção redobrada para garantir que as transações sejam feitas de maneira correta, observando a legislação, para minimizar os riscos e fidelizar o consumidor.

Para os **fornecedores**, as boas práticas comerciais incluem, por exemplo, observar se as promoções, trocas de produtos e condições de pagamento são suficientemente claras, transparentes e se estão de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Para os **consumidores**, além de entender também os seus direitos e suas obrigações, alguns cuidados também são recomendados, como em relação a propostas desproporcionais ou extremamente vantajosas, que podem sinalizar riscos de fraude, por exemplo.

Pensando nisso, a **CDL Goiânia**, em parceria com o **PROCON Goiás**, elaborou este material orientativo, com o objetivo de esclarecer dúvidas frequentes e nortear os comerciantes para maximizar a segurança nas vendas de fim de ano, respeitando os direitos do consumidor e prevenindo possíveis autuações de órgãos de defesa do consumidor. Este guia também visa proporcionar uma melhor compreensão sobre as responsabilidades de ambos os lados, promovendo um Natal mais tranquilo e seguro para todos.

Geovar Pereira

Presidente da CDL Goiânia

Marco Aurélio de Sene Palmerston Xavier

Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor do Procon Goiás

Felipe Teles Fonseca

Advogado Consumerista

Coordenador Jurídico da CDL Goiânia

1. OFERTAS PROMOCIONAIS E LIMITES	4
1.1. Prometi uma coisa, entreguei outra, e agora?	4
1.2. Não vou conseguir realizar a entrega no prazo, e agora?	4
1.3. Posso limitar a quantidade de produtos vendidos por cliente?	4
2. MEIOS DE PAGAMENTO	4
2.1. A empresa é obrigada a aceitar todo tipo de meio de pagamento?	4
2.2. Posso cobrar valores diferentes de acordo com a forma de pagamento?	5
2.3. E nas raras oportunidades de compra com o cheque, posso me recusar a aceitar?	5
2.4. Fiz um pagamento, mas fui vítima de fraude, e agora?	5
3. TROCA DE PRODUTOS	5
3.1. A empresa é obrigada a trocar produtos mesmo sem defeitos?	5
3.2. Mas e como fica o prazo de 7 dias para arrependimento e cancelamento da compra?	6
3.3. E se o produto apresenta um defeito aparente, posso trocar de imediato?	6
3.4. A empresa pode cobrar frete para devoluções de mercadoria?	6
4. GARANTIA	6
4.1. O que é a “garantia legal”?	6
4.2. Preciso acionar a garantia, e agora?	7
4.3. O fornecedor é obrigado a fornecer assistência técnica?	7
5. SAIBA MAIS!	7

1. OFERTAS PROMOCIONAIS E LIMITES

1.1. Prometi uma coisa, entreguei outra, e agora?

A oferta dos produtos e serviços tem um peso muito importante nas relações com os consumidores, afinal, o consumidor decidiu comprar ou contratar a partir daquilo que foi efetivamente anunciado. Assim, o descumprimento de oferta ocorre quando o fornecedor não cumpre as condições anunciadas ou prometidas em publicidade, contrato ou apresentação ao consumidor. Isso inclui aspectos como preço, prazo de entrega, especificações do produto ou serviço oferecido e demais elementos que integram a oferta.

Ou seja, em épocas como o Natal, em que são feitas propagandas, ofertas e condições especiais, fique bastante atento(a) sobre os dados contidos nos materiais de divulgação. Em casos de descumprimento, a menos que seja absolutamente desproporcional a diferença entre o que foi anunciado e o que seria, de verdade, o consumidor poderá exigir o cumprimento forçado da oferta, aceitar um produto ou serviço equivalente ou rescindir o contrato com devolução integral do valor pago.

1.2. Não vou conseguir realizar a entrega no prazo, tem problema?

Em caso de atraso na entrega, para além do prazo previsto no ato da contratação, o consumidor poderá exigir a entrega imediata do produto, a devolução dos valores pagos ou até mesmo a troca por um produto equivalente.

Para o fornecedor, é essencial ter uma logística bem estruturada e canais de comunicação eficientes, a fim de evitar problemas de atraso e assegurar que as entregas sejam realizadas dentro do prazo acordado, preservando assim a imagem da empresa.

1.3. Posso limitar a quantidade de produtos vendidos por cliente?

Sim, desde que haja uma justa causa para isso, como nos casos em que são feitas campanhas promocionais ou liquidações especiais, quando o objetivo é assegurar que um maior número de consumidores tenha acesso ao produto em oferta.

Nesses casos a limitação deve ser informada ao consumidor de forma destacada, em uma comunicação clara e transparente com o cliente. Mas atenção, caso não haja justificativa plausível, a prática pode ser considerada abusiva, então tenha cuidado para não adotar medidas discriminatórias ou restritivas sem fundamento, sob risco de sanções administrativas e comprometimento da reputação comercial.

2. MEIOS DE PAGAMENTO

2.1. A empresa é obrigada a aceitar todo tipo de meio de pagamento?

Não. A empresa é obrigada por lei a aceitar apenas o pagamento em dinheiro (em espécie). A aceitação de outras formas de pagamento, como cartões de crédito, débito, cheque, PIX ou transferências, é facultativa e depende da política comercial adotada pela empresa.

Mas cuidado! Caso o fornecedor opte por oferecer outras formas de pagamento, é fundamental que essas condições sejam informadas de forma clara, visível e transparente ao consumidor. Informar os meios aceitos evita desentendimentos e contribui para uma experiência de compra positiva.

2.2. Posso cobrar valores diferentes de acordo com a forma de pagamento?

Sim, podem ser adotados valores diferentes de acordo com a forma de pagamento escolhida pelo consumidor, como no caso de pagamentos à vista, no cartão de crédito ou a prazo.

Novamente, é fundamental que a empresa informe previamente, e de maneira clara, os critérios adotados para a diferenciação de preços. O essencial é garantir que essas informações estejam à disposição do consumidor antes da conclusão da compra, promovendo a transparência e evitando questionamentos posteriores.

2.3. E nas raras oportunidades de compra com o cheque, posso me recusar a aceitar?

Sim, o fornecedor pode recusar cheques como forma de pagamento, basta que isso seja também informado de forma clara ao consumidor antes da finalização da compra.

A aceitação de cheques é uma decisão estratégica, que depende das necessidades e conveniência comercial do estabelecimento, mas as empresas devem estar atentas para que a recusa não seja vista como um obstáculo ao fechamento do negócio, especialmente em um ambiente altamente competitivo.

2.4. Fiz um pagamento, mas fui vítima de fraude, e agora?

As fraudes, principalmente com boletos bancários, têm se tornado uma preocupação crescente no meio digital. Para se proteger, o consumidor deve conferir atentamente os dados do boleto e não efetuar o pagamento em caso de divergências ou suspeitas.

Para o fornecedor, é importante adotar um sistema seguro de emissão dos boletos, garantindo que os documentos sejam gerados e encaminhados exclusivamente por plataformas ou canais oficiais da empresa. Nesse caso, é recomendável que não sejam enviados boletos em canais não oficiais, como por aplicativos de mensagens.

Adicionalmente, investir em soluções de verificação e autenticação pode ajudar a minimizar riscos e garantir a confiança do cliente em suas transações, protegendo tanto a reputação da empresa quanto os dados dos consumidores.

3. TROCA DE PRODUTOS

3.1. A empresa é obrigada a trocar produtos mesmo sem defeitos?

O fornecedor **não é obrigado** a realizar a troca de produtos adquiridos presencialmente e sem defeito aparente. A troca apenas se torna obrigatória em casos de **vício ou defeito no produto**. Ou seja, quando se trata de uma venda presencial, a empresa não tem a obrigação legal de trocar um produto apenas porque o comprador desistiu da compra ou porque o presenteado não gostou ou o produto não serviu, por exemplo.

Nesses casos, a obrigação da loja seria apenas para os casos em que o produto apresenta algum problema real em sua qualidade ou quantidade, de acordo com o que foi oferecido ao consumidor. Ainda

assim, muitas empresas **optam** por adotar Políticas de Troca mais flexíveis como estratégia comercial para fidelizar clientes, oferecendo prazo de X dias para a troca ou dispondo também sobre a possibilidade de troca da mercadoria por outra ou mesmo, em alguns casos, da possibilidade de devolução do valor pago.

Caso sua empresa ofereça essa facilidade, é essencial que as condições sejam informadas de maneira clara e objetiva no ato da compra. O fornecedor que estabelece uma Política de Troca deve cumpri-la integralmente, evitando desentendimentos e protegendo a reputação da empresa junto ao mercado consumidor.

3.2. Mas e como fica o prazo de 7 dias para arrependimento e cancelamento da compra?

O direito de arrependimento ocorre apenas em compras realizadas fora do estabelecimento comercial. Isso inclui compras efetuadas pela **internet, telefone, catálogo** ou qualquer outra modalidade que impeça o contato direto entre consumidor e produto. Nesses casos, o consumidor terá o prazo de 7 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato ou do recebimento do produto para cancelar a compra.

Nesses casos, não são necessárias justificativas ou motivos para o cancelamento da compra, ou seja, não importa o produto “serviu” ou não, se agradou ou não, se era ou não o produto esperado, então basta que o fornecedor proceda com a devolução integral dos valores pagos. Esse direito tem como objetivo proteger o consumidor de compras impulsivas ou realizadas sem informações completas, garantindo uma experiência de consumo mais segura e transparente.

3.3. E se o produto apresenta um defeito aparente, posso trocar de imediato?

Apesar da maioria dos fornecedores facilitarem a troca com a apresentação da Nota Fiscal, a troca imediata não é obrigatória, já que o fornecedor tem o prazo de 30 (trinta) dias para sanar os vícios do produto. Ou seja, somente após esse período é que, caso não sanado pelo fornecedor, aí sim o consumidor poderá exigir a troca de imediato.

3.4. A empresa pode cobrar frete para devoluções de mercadoria?

Depende, caso se trate de cancelamento da compra por arrependimento ou de algum defeito no produto, o fornecedor deve arcar com os custos de devolução. Essa medida visa garantir que o consumidor não seja onerado por defeitos ou desistências dentro do prazo legal.

Caso se trate de uma devolução para troca, deve-se observar a Política de Trocas estabelecida pela empresa, assim, é importante revisar as políticas e a logística adotada para oferecer alternativas que garantam a satisfação do cliente sem prejudicar as finanças da empresa.

4. GARANTIA

4.1. O que é a “garantia legal”?

A garantia legal é a garantia prevista em lei para que o consumidor reclame sobre os problemas, também chamados de “vícios”, relacionados aos produtos ou serviços contratados.

Para produtos e serviços **não duráveis**, como alimentos ou lavagem de roupas, o prazo para reclamar o defeito é de 30 (trinta) dias. Já para produtos e serviços **duráveis**, como eletrodomésticos ou conserto de automóveis, o prazo é de 90 (noventa) dias. A contagem do prazo do consumidor tem início a partir do recebimento do produto ou da conclusão do serviço.

É importante que as empresas orientem claramente os consumidores sobre esses prazos e facilitem o processo de reclamação. Ao manter um canal eficiente para atendimento e solução de problemas, os fornecedores não apenas cumprem suas obrigações legais, mas também preservam a confiança e satisfação dos clientes.

Além da garantia legal, o fornecedor também pode oferecer a contratação de uma garantia complementar, que é o caso da chamada “garantia estendida”, mas essa é totalmente facultativa.

4.2. Preciso acionar a garantia, e agora?

Os lojistas e prestadores de serviço, assim como os fabricantes, possuem responsabilidade solidária pelos defeitos dos produtos, que são os vícios de qualidade ou quantidade. Isso significa que o consumidor pode buscar solução diretamente com qualquer um dos envolvidos na cadeia produtiva, incluindo fabricantes, distribuidores ou revendedores, em casos de produtos defeituosos.

Após procurar o fornecedor ou a assistência técnica responsável, o fornecedor terá o prazo de 30 (trinta) dias para solucionar o defeito, se for possível e, depois desse prazo, se não for solucionado o problema, o consumidor poderá escolher, a seu exclusivo critério, se quer a substituição do produto, a devolução integral do valor pago ou o abatimento proporcional do preço.

Essa previsão legal visa proteger o consumidor contra prejuízos e garantir que ele não seja penalizado por problemas causados ao longo da cadeia de produção ou distribuição do produto. Para evitar problemas, é recomendável que as empresas adotem procedimentos eficientes de assistência técnica e mantenham o consumidor informado durante todo o processo.

4.3. O fornecedor é obrigado a fornecer assistência técnica?

Sim, o fornecedor é obrigado a fornecer assistência técnica para produtos duráveis que possuam garantia. Essa obrigação visa garantir que o consumidor tenha suporte adequado em caso de defeitos durante o período de garantia.

Para o fornecedor, isso implica em ter um serviço de atendimento eficiente e capacitado, capaz de resolver problemas de forma ágil e satisfatória, o que contribui para a fidelização do cliente e o fortalecimento da reputação da marca.

5. SAIBA MAIS!

Quer saber mais? Acesse e consulte o Código de Defesa do Consumidor (Lei. 8.078/90) no site: www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm.