

À SECRETARIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON –
MARACANAÚ – CEARÁ

AO PROCON DO ESTADO DO CEÁRA – UNIDADE MARACANAÚ

PROTOCOLO: 2601056400100044301

**PROCESSO: RECLAMAÇÃO DA CONSUMIDORA ALDAGISA NEIRIAN VASCONCELOS DA
SILVA**

EA9 MODAS COMERCIO DE ROUPAS E CALCADOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ n. 31.863.637/0019-64, estabelecida em Maracanaú, Estado de Ceará, na Avenida Carlos Jereissati, 100, Loja 209, Jereissati II, CEP: 61901-012, neste ato representada por seu advogado e bastante procurador, vem, respeitosamente à presença de Vossa Senhorias, apresentar sua **DEFESA**, o que faz pelas razões a seguir deduzidas:

I. SÍNTESE DA LIDE

1. Em brevíssima síntese narra a reclamante que em 30/12/2025 adquiriu um vestido pelo valor de R\$ 178,31. Posteriormente, em 10/01/2026, compareceu ao estabelecimento com a finalidade de realizar a substituição do produto. Afirma que, ao retornar ao caixa após escolher nova peça, foi informada de que o valor considerado para fins de troca seria de R\$ 99,00, sob a justificativa de que o item adquirido havia sido incluído em promoção após a data da compra.

2. Em razão da discordância quanto ao critério adotado para a troca, a consumidora buscou a intervenção do PROCON, imputando à fornecedora conduta irregular na desconsideração do valor originalmente pago.



II. DO MÉRITO E DO DIREITO

3. Com a devida vênia, a pretensão deduzida pela reclamante parte de premissa juridicamente equivocada, qual seja, a de que existiria direito subjetivo à troca do produto adquirido em estabelecimento físico por motivo de mera insatisfação.

4. O ordenamento jurídico consumerista não ampara tal entendimento.

5. Nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o direito de arrependimento é assegurado exclusivamente nas hipóteses em que a contratação ocorre fora do estabelecimento comercial (como nas compras realizadas por telefone, internet ou a domicílio) justamente em razão da ausência de contato direto com o produto e da vulnerabilidade informacional potencialmente agravada nessas modalidades.

6. No caso em exame, contudo, a aquisição foi realizada presencialmente, em loja física, após exame direto da mercadoria, circunstância que afasta, de plano, a incidência do referido dispositivo legal.

7. De igual modo, a legislação consumerista impõe a substituição do produto, abatimento proporcional do preço ou restituição do valor pago apenas quando configurado vício de qualidade ou quantidade que torne o bem impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina (arts. 18 e seguintes do CDC).

8. Não se cuida, aqui, de produto defeituoso, danificado ou inadequado sob o ponto de vista funcional.

9. A própria narrativa evidencia que a peça encontrava-se em perfeitas condições, sendo a pretensão de troca motivada exclusivamente pelo fato de a medida inadequação da medida.



10. A inadequação da medida, em tais circunstâncias, não se confunde com vício do produto. Trata-se de questão subjetiva e pessoal, inerente ao processo de escolha do consumidor no momento da compra, não havendo qualquer desconformidade objetiva do bem com sua finalidade.
11. Assim, ausente vício e inaplicável o direito de arrependimento, inexistente imposição legal que obrigue o fornecedor a proceder à troca.
12. A política de troca adotada pela loja, portanto, não decorre de dever jurídico, mas de liberalidade comercial. Trata-se de prática voluntária, inserida no âmbito da autonomia privada e da liberdade de iniciativa, voltada à fidelização de clientes e à manutenção de padrões de atendimento.
13. Sendo a troca facultativa, é juridicamente legítimo que o fornecedor estabeleça critérios objetivos para sua realização, desde que tais critérios não sejam abusivos e sejam aplicados de forma uniforme e impessoal.
14. No caso concreto, a política comercial da loja prevê que, em hipóteses de troca por mera liberalidade, isto é, sem vício do produto, o crédito será apurado com base no valor vigente da mercadoria no momento da efetivação da troca.
15. Trata-se de critério objetivo, transparente e bilateral, que não visa prejudicar o consumidor, mas refletir a dinâmica regular de formação de preços no mercado varejista.
16. Cumpre salientar que tal regra opera em ambas as direções. Caso o produto tivesse sofrido reajuste para valor superior após a compra, o crédito igualmente seria considerado com base no preço vigente.



17. Não se trata, portanto, de prática direcionada a reduzir direitos, mas de mecanismo neutro, inserido na gestão comercial do estabelecimento.

18. Ademais, não se pode perder de vista que o fornecedor não está obrigado a manter indefinidamente o preço originalmente praticado para fins de troca quando inexistente vício, sobretudo em contexto de promoções sazonais, liquidações e políticas dinâmicas de precificação, comuns no comércio varejista.

19. A pretensão da reclamante, ao exigir que a troca observe necessariamente o valor histórico da aquisição, acaba por transformar uma liberalidade comercial em obrigação legal irrestrita, o que não encontra respaldo no sistema normativo.

20. Em síntese, inexistindo defeito no produto, sendo inaplicável o direito de arrependimento e tratando-se de troca concedida por mera liberalidade, não há ilicitude na adoção de política interna que estabeleça como parâmetro o valor vigente da mercadoria no momento da substituição.

21. Não se verifica, portanto, prática abusiva, tampouco violação aos princípios da boa-fé objetiva ou do equilíbrio contratual.

22. Diante disso, a pretensão não merece acolhimento, por absoluta ausência de fundamento legal que imponha à fornecedora obrigação diversa daquela por ela espontaneamente instituída em sua política comercial.

III. DO PEDIDO

23. Ante o exposto, requer seja julgada improcedente a pretensão autoral;

24. Requer, ainda, que as notificações e intimações sejam realizadas em nome do advogado, Rafael Vieira De Oliveira, OAB-SP 305.375, estabelecido em São Paulo,



Estado de São Paulo, na Rua Cardeal Arcoverde, n. 833, Conj 3, Pinheiros, CEP: 05407-001,
fones 11-3063.1468 e 11-99939.2895, e-mail: rafael@oliveiraevarolo.com.

N. termos,
P. deferimento.
São Paulo, 24 de setembro de 2025.

Rafael Vieira de Oliveira
OAB/SP 305.375

