



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Lei nº 1404/2025

Processo Número: **53682/2025** | Data do Protocolo: 17/12/2025 18:50:49



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200350030003700380031003A004300, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Projeto de Lei

Dispõe sobre a prática de troca de produtos adquiridos em lojas físicas no Estado de São Paulo.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º - Fica garantido ao consumidor do Estado de São Paulo, o direito à troca obrigatória de produtos adquiridos em lojas físicas, sem defeito, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da compra, observadas as condições previstas nesta Lei.

Artigo 2º - A troca de produtos será obrigatoriamente efetuada pelo fornecedor, desde que cumpridas as seguintes condições:

- I – O produto tenha sido adquirido para presentear pessoa diversa da titular da compra;
- II – O produto esteja em perfeitas condições de uso e conservação;
- III – O produto esteja em sua embalagem original e lacrada, podendo ser aberto apenas quando a embalagem inviabilizar a visualização do conteúdo;
- IV – O consumidor apresente a nota fiscal;
- V – A troca seja realizada apenas por outro produto similar ou por crédito que deverá ter validade de até 30 dias para compra futura;

§1º - É vedada a restituição em dinheiro, salvo se houver previsão em lei federal que disponha em sentido contrário.

§2º - O Valor correspondente a troca ou crédito de produtos vendidos em condições promocionais, será equivalente ao valor efetivamente pago pelo consumidor, e não ao valor original do produto.

§3º - Na hipótese de troca por produto de valor superior, o consumidor deverá complementar a diferença de preço, no ato de substituição.

§4º - A troca deverá ser realizada na mesma loja ou na mesma rede de lojas onde o produto foi adquirido, ou em um ponto autorizado pelo fornecedor, de forma a evitar custos adicionais ao estabelecimento comercial.

§5º - O fornecedor não responde por produtos devolvidos danificados em decorrência de transporte realizado pelo consumidor ou manuseio indevido dos produtos após a compra.

Artigo 3º - Ficam excluídos da obrigatoriedade de troca os seguintes produtos:

- I – Produtos perecíveis ou com prazo de validade limitado;
- II – Produtos de uso íntimo ou higienizados;
- III – Produtos personalizados, sob encomenda ou produzidos de acordo com especificações do consumidor.

Artigo 4º - As lojas físicas deverão informar de forma clara e ostensiva aos consumidores que a troca somente é obrigatória para produtos que serão dados como presente e indicar prazo, condições e procedimentos.

Artigo 5º - A obrigatoriedade de troca prevista nesta Lei não se aplica a produtos que não atenderem aos critérios do Art. 2º, resguardando integralmente os fornecedores contra prejuízos decorrentes de produtos violados, danificados ou sem nota fiscal.





Artigo 6º - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Artigo 7º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Este projeto tem por objetivo estabelecer o direito à troca obrigatória de produtos adquiridos em lojas físicas que serão dados como presente, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis, visando garantir maior proteção ao consumidor, transparência e uniformização mínima das práticas comerciais.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) regulamenta a troca de produtos apenas nos casos de vício, defeito ou arrependimento em compras fora do estabelecimento, permanecendo omissos quanto a trocas imotivadas de produtos adquiridos em lojas físicas, especialmente em compras realizadas para presente. Ressalta-se que o CDC não veda políticas de troca voluntárias ou complementares, o que permite que o Estado de São Paulo discipline a matéria de forma suplementar e proponha leis de proteção ao consumidor dentro do estado, criando regras claras para o comércio e consumidores, desde que não haja conflito com a legislação federal.

Diante dessa lacuna, o Estado de São Paulo, por sua relevância econômica, diversidade comercial e grande volume de consumidores e lojas, tem importância estratégica em estabelecer normas claras que regulamentem práticas de troca, promovendo segurança jurídica, previsibilidade e harmonia nas relações de consumo. Nesse contexto, o Estado possui competência para suplementar a legislação federal (art. 24, V e VIII, da Constituição Federal), protegendo o consumidor local, de maneira a disciplinar procedimentos já desejáveis, sem criar obrigação adicional aos fornecedores ou direitos extras aos consumidores. O projeto apenas detalha como a política de troca deve ser realizada, mantendo equilíbrio entre proteção ao consumidor e segurança para o fornecedor.

A proposta garante segurança aos lojistas, estabelecendo que a troca só poderá ocorrer em produtos inviolados, em perfeitas condições de uso, com nota fiscal e, preferencialmente, em sua embalagem lacrada, exceto quando a embalagem impossibilitar a visualização do conteúdo.

Além disso, a troca poderá ser realizada somente por outro produto similar ou por crédito em compra futura, sendo vedada a restituição do valor pago, exceto quando expressamente prevista em lei federal. Essa redação busca proteger o fornecedor de prejuízos financeiros ou operacionais, ao mesmo tempo que assegura ao consumidor o direito a trocar produtos que serão objetos de presente, os quais muitas vezes podem ser adquiridos no tamanho errado ou com especificações que acarretariam na não utilização do produto por aquele que o recebe.

Face ao exposto, dada a relevância do tema tratado na propositura, peço a colaboração dos Nobres Pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Gilmaci Santos - REPUBLICANOS



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200370033003900370032003A005000

Assinado eletronicamente por **Gilmaci Santos** em 17/12/2025 18:10

Checksum: **4792055FA5E1C21E8DCA8B07F093D78777D9DAD735805C08BEE1B235AFF15736**



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200370033003900370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.