

Exigir & Existir

JB em ação



Carolina Tupinambá
Paula Tupinambá

exigireexistir@jb.com.br

SEUS DIREITOS

De olho no comércio pela internet

Vantagens, desvantagens e cuidados que o consumidor deve ter na hora de comprar online

Carolina Tupinambá

Esta semana recebemos e-mails e telefonemas de consumidores insatisfeitos com produtos comprados pela internet. Antes de decidir pelo comércio virtual, pense nos prós e contras, que apresentamos a seguir. E se você cair em uma furada daquelas, compartilhe seu caso com a gente. No projeto *Exigir & Existir, JB em Ação*, o leitor recebe orientação e assistência jurídicas gratuitamente, em ações que possam tramitar em Juizados Especiais Cíveis (até 40 salários mínimos) ou Juizados Especiais Federais (até 60 salários mínimos) e ações trabalhistas. Mande cartas, e-mail ou procure atendimento no jornal (informações 3923-1020).

O direito de se arrepender é a melhor vantagem

Os principais benefícios que atraem os consumidores ao mundo digital são a liberdade de escolha (sem um vendedor fazendo pressão no seu ouvido e correndo contra o tempo para garimpar comissões), as práticas de preços mais baixos, o financiamento facilitado em dez ou doze vezes, o frete barato ou gratuito, a praticidade em se comparar preços de produtos em várias lojas sem a necessidade de deslocamentos e a mórdomia de não ter que sair de casa. Todavia, a maior vantagem de todas, a qual alguns sequer conhecem, é o direito de arrependimento.

Nas compras realizadas à distância ou fora do estabelecimento comercial, como, por exemplo, por telefone, por catálogo, pela internet ou ainda em domicílio, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor assegura o direito de arrependimento de quem compra, que pode cancelar o contrato em até sete dias após o recebimento do produto ou início da prestação do serviço, sem precisar pagar nada, nem justificar o porquê. O produto deve simplesmente ser devolvido, e o consumidor restituído dos valores pagos.

Ou seja, você comprou alguma coisa pela internet, inclusive via internet banking, em supermercados virtuais, cursos online etc e se arrependeu? Não gostou? Não faça cerimônia. Devolva em sete dias. Registre a intenção de devolver por e-mail ou carta, mas não deixe apenas no contato telefônico com a loja. "As palavras voam e os escritos permanecem", alerta o ditado. Caso o fornecedor não aceite o produto de volta, você terá que comprovar que a manifestação da intenção de devolver foi regular e tempestiva.

“Liberdade de escolha, preços e frete baratos são bons. Mas a maior vantagem, a qual alguns sequer conhecem, é o direito de arrependimento”

“A compra, muitas vezes, leva tempo para chegar. Em casos mais traumáticos, o vendedor pode até não existir”

»» Muito cuidado...

Computador
Mantenha sempre seu antivírus atualizado.

Segurança
Evite realizar compras em máquinas públicas, como as de lan houses, cafés, bibliotecas etc. Não há como saber se os equipamentos são seguros.

Atendimento
Prefira as lojas que possuam serviço de atendimento ao vivo, ou via telefone para que você possa elucidar todas as suas dúvidas e acompanhar o andamento da compra.

Registros
Anotar os dados do fornecedor, como CNPJ e endereço físico. Em caso de problemas ou reclamações, será essencial.

Evite
As compras em sites internacionais. Não é certo que o nosso Código de Defesa do Consumidor se aplique em relação a fornecedores estrangeiros na internet. Os juízes brasileiros não têm posicionamento uniforme a respeito.



Imprima
Ao confirmar a compra ou aquisição do serviço, não deixe de imprimir e guardar todos os documentos que atestam a relação de consumo como o número da compra, a confirmação do pedido, o comprovante de pagamento, contrato ou anúncios.

Olho vivo
Tenha cautela com e-mails que contenham promoções e condições muito vantajosas e tentadoras. Quando a esmola é demais, o santo desconfia. Produtos com preço muito abaixo do mercado podem ser contrabandeados ou piratas.

Segurança
Vários sites pedem que o usuário preencha um cadastro antes da compra. Verifique as informações requisitadas, e cuidado ao fornecer dados excessivos que não condizem com a compra do produto. Atenção ao escolher a senha. Após elaborar a sua, altere-a com regularidade. Evite usar combinações previsíveis, como datas de aniversários.

Dica
Se comprar via depósito em conta, certifique-se de que o titular da conta seja de fato o fornecedor. De qualquer forma, prefira os sites que operam em parceria com as operadoras de cartão de crédito.

Reclamações
Dentro ou fora da internet, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor estabelece o direito de reclamar em 30 dias para produtos não-duráveis, e 90 dias para produtos duráveis, a partir da entrega efetiva ou do término da execução dos serviços. Estes são ainda os prazos para o fornecedor solucionar o problema. Se o prazo não for cumprido, o consumidor pode optar pela substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou o abatimento proporcional do preço.

Aproveite
No mais, boas compras!

Atenção aos problemas do ambiente virtual

Os contratos firmados na internet são contratos à distância. O comprador, ao basear sua manifestação de vontade em simples imagens ou descrições, sem usar o olfato, paladar, tato, audição ou visão, corre o risco de receber um objeto que não corresponda exatamente às suas expectativas. Nada se compara ao moço da feira que espreme o limão para a gente ver que está com bastante sumo... Site nenhum jamais terá o calor humano de uma compra realizada ao vivo por nós.

Outro desconforto: o que se compra na internet, muitas vezes, leva tempo para chegar em nossa casa. Fora isso, em casos mais traumáticos, o vendedor pode simplesmente não existir, não ter patrimônio, enfim, quem garante o outro lado do contato virtual? É muito difícil para o consumidor apurar a idoneidade e honestidade do produto ou do fornecedor virtual.