

Consumidor 2.0

Julio Simões

Quem é você? Conversamos com alguns consumidores 2.0 para descobrir seus perfis de consumo na Internet. Listamos os principais aplicativos para tornar sua navegação segura e comparamos os principais E-commerces do país. Conheça histórias, dicas e sugestões de pessoas que consomem pela web. Saiba como você pode participar!

Todo mundo que costuma comprar pela Internet tem suas manias e preferências. Partindo deste princípio, a Revista Consumidor Moderno ouviu histórias, hábitos e conselhos de pessoas comuns com experiência em e-commerce para tentar traçar os perfis de consumo de quem está conectado.

Quer ser um Consumidor 2.0? Siga nossas preciosas dicas exemplificadas nas pequenas histórias abaixo.

Atente ao visual do site

João Godoy tem um vício: quadrinhos. Para mantê-lo, porém, precisa buscá-los na web, já que o acesso às revistas deste tipo é muito restrito em Caçapava, cidade com pouco mais de 80 mil habitantes próxima a São José dos Campos, no Vale do Paraíba paulista. "Compro CDs, DVDs e quadrinhos em sites como Submarino, Americanas e Comix. Aqui o comércio é fraquíssimo (nenhuma loja de CDs/DVDs e apenas uma livraria bem ruim), por isso recorro à Internet para achar os produtos que me viciam", desabafa.

Para ele, fazer compras pela web é simples, mas requer cuidado. "Antes de qualquer coisa, faço uma boa busca em fóruns ou até mesmo pelo orkut para saber se outros compradores ficaram satisfeitos com o atendimento e a entrega, se tudo correu da maneira correta, etc. Também costumo comprar nas lojas mais conhecidas. Reparo inclusive no visual do site; se as informações estão confusas e o visual poluído, eu já desisto da compra", explica ele, que já costuma comparar os preços praticados na Internet e nas lojas.

"Pesquisei o preço das coisas on-line antes de fazer compras off-line, já que muitas vezes o valor com o frete deixa mais atrativo comprar na loja", conta João, que prefere adquirir seus quadrinhos pela rede por um simples motivo. "No caso de quadrinhos, por exemplo, fica mais fácil achar alguns títulos na web do que nas bancas, principalmente alguns títulos importados que dificilmente chegarão ao Brasil. Pela web, consigo comprar de uma maneira simples, rápida e manter meu bom e velho vício!", encerra ele, rindo.

Prefira lojas virtuais conhecidas

Quando precisou mobiliar seu apartamento novo, Edgar Rossini fez o caminho inverso da maioria das pessoas. Ao invés de ir a uma loja, preferiu comprar tudo pela Internet. "Geladeira, fogão, máquina de lavar, sofá, dois aparelhos de televisão, microondas, etc. Comprei tudo pela Internet, de uma vez só", enumera, antes de contar os problemas que teve para receber os produtos adquiridos no Submarino. "Essa compra não foi tão legal porque a entrega demorou. Mas eu reclamei e deu tudo certo no fim", conta.

Contudo, Edgar não costuma fazer compras tão grandes e complexas todos os dias. "Os eletroeletrônicos são 70% do total, mas também compro CDs, DVDs e perfumes de vez em quando", lista o gerente administrativo, que diz não tomar nenhum cuidado especial ao fazer compras pela web, embora quase sempre recorra a lojas conhecidas, como Submarino, Comprafácil e CDpoint. "Confio nos sites que compro, nunca tive problemas", declara ele, mostrando segurança na escolha dos e-commerces.

Observe os selos de segurança

Marcelo Covas admite que brinca com a própria sorte quando o assunto é comprar via Internet. “Não tomo muito cuidado, mas tento ver se o site tem aquele selinho de segurança, mesmo sabendo que pode ser falso. Confesso que tenho um pouco de medo”, revela o diretor administrativo, que ainda assim não para de consumir. “Compro desde tênis, roupa e comida até notebook, computador e datashow”, lembra Marcelo, que se diz um fanático por ofertas nas lojas virtuais, as quais frequenta quase semanalmente.

No entanto, apesar de se sentir privilegiado, Marcelo admite que não está livre dos problemas corriqueiros das compras on-line. “Vez ou outra o produto atrasa um pouco, mas acho que dou sorte. Nunca aconteceu comigo, mas já vi casos em que a compra vem errada, atrasa ou até nem vem”, explica ele, cuja preferência é declaradamente pelo comércio eletrônico. “Quando os valores são parecidos, prefiro comprar on-line. Mas se eu estiver em uma loja e ver algo interessante, já compro logo também”, dispara.

Das compras que faz, uma boa parte é de eletro-eletrônicos. “Compro muito computador, até por ser uma necessidade da escola [Faculdade Imesp, na qual é diretor], e costumo pesquisar pelo Google, no Buscapé e no UOL Shopping”, revela Marcelo, antes de abrir o jogo e apontar qual a maior vantagem do comércio virtual. “A Internet facilita no tempo, né? É muito mais simples e rápido comprar assim”, conclui. Só falta mesmo parar de brincar com a sorte.

Verifique as especificações do produto

A vida de Claudinei Santos gira em torno de carros. Afinal, ele trabalha como consultor automobilístico e negocia automóveis a toda hora. Nessa batalha diária, a Internet acaba sendo uma grande aliada na tarefa de procurar as melhores ofertas ou de anunciar seus produtos. “Uso bastante a rede para pesquisar, principalmente porque compro carros particulares para revender”, explica.

“Então o procedimento é diferente: busco pela Internet, entro em contato por telefone e vou ver o carro ao vivo. Só depois disso é que fechamos o negócio”, completa, afirmando veementemente que é preciso ter certeza das particularidades do produto antes de efetuar a compra. “Sem olhar não dá, posso te garantir que é assim que funciona. Ninguém compra diretamente pela Internet”, decreta.

Para ele, anunciar um carro na rede pode ser até mais eficaz do que a velha e boa plaquinha de ‘vende-se’ colada no vidro do automóvel. “Dá resultado sim. A Internet veio para facilitar a vida das pessoas. Eu mesmo anuncio carros por esse meio; uso o Webmotors, que é o ‘bam-bam-bam’ nisso. Coloco a descrição certinha, fotos de dentro e fora, contatos. É assim que eu vendo”.

Pesquise preços e lojas antes de fechar negócio

Valter Sabine Júnior pode ser considerado um usuário compulsivo de Internet, especialmente quando se trata de compras on-line. Desde 1999, quando adquiriu um cachorro pela rede (via Primeira Mão), o CEO da empresa de marketing digital Virid só costuma comprar por este meio. “Tudo o que pode ser feito na net, eu estou lá. Acho que compro 95% das coisas na web, tirando pão e gasolina”, brinca ele, antes de retomar o tom sério e admitir que evita alguns produtos.

“Tem produto que eu não compro. Roupas, por exemplo, eu não aderi. Sapato até comprei, mas prefiro que não seja on-line. Por outro lado, já encontrei um carro e a minha casa atual (Imovelweb) pela rede, sem contar que faço mercado todo mês pelo site”, explica Valter, que faz questão de valorizar a pesquisa de preços e de priorizar sites conhecidos antes de fechar o negócio. “Geralmente compro onde conheço. Quando não me é familiar, pesquiso a procedência da empresa no Google, vejo se ela tem contato, certificação, essas coisas”.

Embora tenha sucesso em praticamente todas as compras, Valter lembra que já teve problemas. “Certa vez, comprei um presente de casamento a uma funcionária, mas ela recebeu em créditos para consumir na loja. Foi assim com todo mundo e ficou chato, porque depois ela não sabia quem tinha dado o que”, recorda. Mesmo assim, o empresário garante que não pretende parar de comprar virtualmente por um simples motivo: “Você ganha tempo dessa forma”, finaliza.

Entre em contato com o vendedor caso tenha dúvidas

Rafael Pereira defende com unhas e dentes a prática de compra em sites de leilões como o Mercado Livre, mesmo sabendo que este tipo de comércio é um dos mais mal falados na web. “Geralmente as coisas são mais baratas e podem ser divididas em inúmeras vezes”, justifica o webdesign, que compra tudo e de tudo neste tipo de e-commerce. “99,9% das minhas compras são no Mercado Livre. Só às vezes é que recorro a lojas como Submarino, Americanas, Fastshop e Shoptime”, completa.

Embora admita ser um lugar propício para fraudes, o webdesign culpa a ingenuidade das pessoas como a principal causa da fama dos sites de leilões. “Sei que existe muito trambique, mas hoje o sistema está muito mais rigoroso. Se alguém fizer besteira, pode ser banido pelo CPF. Já vi gente ser banida e nunca mais voltar”, conta Rafael. “Muita gente que tem medo de comprar pela net nunca tentou. Esse é o maior problema”. Porém, Rafael avisa que, para comprar em sites de leilões, é preciso tomar alguns cuidados.

“Faço pesquisa de preços, vejo se o vendedor tem pontos positivos e pergunto sobre as especificações do produto. Só depois é que eu fecho negócio”, explica ele, que prefere boleto ou transferência bancária para pagar os produtos de informática, item que mais compra na Internet. “Quando você compra por cartão, eles pedem de tudo, até exame de sangue!”, brinca, justificando a escolha da forma de pagamento. “Independente disso, acho muito seguro esse tipo de compra”, conclui.

Investigue o passado do vendedor e/ou loja on-line

Na vida real ou na web, não há nada pior do que ser enganado. Alex Frachetta sentiu na pele esta sensação quando tentou comprar um celular no Mercado Livre e viu seus R\$ 800 sumirem sem que o produto fosse entregue. “Processei o site, pois ele foi o facilitador na negociação, mas o juiz entendeu que eles agiram apenas de ‘boa fé’”, relata o analista de marketing, que agora diz tomar mais cuidado antes de comprar. Para ele, o que mais conta é a credibilidade da loja virtual.

“Procuro sempre comprar em sites que confio, como o Submarino, por exemplo. Aproximadamente 80% das coisas que eu compro são de lá. Tem também outras lojas, como a Fastshop e a nova das Casas Bahia, que eu confio e certamente compraria”, lista ele, que sempre compra CDs, DVDs, livros e eletrônicos, mas também roupa, relógio e perfume, inclusive de lojas do exterior. Mesmo depois do primeiro calote sofrido no Mercado Livre, Alex decidiu dar outra chance ao site de leilões.

Resultado? Outra compra mal-sucedida. “A grande diferença do Mercado Livre para o eBay são as pessoas que vendem. No ML, tem muita gente querendo levar vantagem e acaba tendo muito calote”, conclui ele, que tentou comprar um MP3 player, mas recebeu apenas o dinheiro de volta após ameaça de banimento por parte do site. Mesmo com isso tudo, Alex ainda confia no e-commerce. “Só continuo comprando porque existem lojas que eu confio e que nunca deram nenhuma mancada comigo”, finaliza.

Teste novos serviços na web

Gustavo Reis sempre gostou de fazer compras pela Internet. Já escolheu o carro, fez lista de supermercado, pagou contas diretamente no Internet Banking, pediu comida, comprou livros e mobiliou grande parte de sua casa pela rede. Porém, sempre que pode, gosta de testar novos serviços disponíveis na web. “Geralmente compro apenas em empresas que já conheço e são reconhecidas pelo mercado (Submarino, Americanas, Fast Shop, por exemplo), mas existem casos que gosto de testar”, conta o gerente de mídia.

Como exemplo, Gustavo cita sites pouco conhecidos e interessantes, uns até de marcas bastante famosas. “A M&M tem um site (www.mymms.com; em inglês) que permite você comprar os chocolates deles personalizados. Fiz o teste no ano passado e foi muito interessante”, avalia. “Outro teste que fiz de compra on-line foi do Yakult. Eles têm um serviço de compra pela Internet (www.yakult.com.br/web/index.php?id_canal=19), onde, inclusive, você pode comprar um só a R\$ 0,75 e recebe no mesmo dia e gelado!”.

Nas andanças de Gustavo pela rede, até mesmo produtos altamente perecíveis já foram encontrados à venda. “O mais recente teste que fiz é do Leite da Fazenda, onde se pode comprar leite pela Internet (www.leitedafazenda.com.br/Entregas.aspx), inclusive indicando o horário/periodicidade que gostaria de recebê-lo. É realmente bem interessante”, finaliza ele.

SIMÕES, Julio. Consumidor 2.0. **Consumidor Moderno**, mar. 2009. Disponível em: <<http://www.consumidormoderno.com.br>>. Acesso em 25 mar. 2009.