Compra à distância exige cuidados especiais
Danilo Fariello

Consumidor deve ter endereço para reclamar de problemas que podem ocorrer
Para que a compra de produtos à distância não se transforme em um tiro no escuro, o consumidor deve cercar-se de todos os cuidados possíveis.

Para os especialistas, essa é uma das situações em que o comprador está mais vulnerável, pois a compra é feita fora do estabelecimento comercial, o pagamento, em geral, é efetuado antes da entrega e o telefone muitas vezes é a única informação disponível sobre a empresa. Em televendas - feitas a partir de anúncios de televisão -, o cliente também é posto em uma situação de fragilidade diante de propagandas que muitas vezes apelam para qualidades mirabolantes de seus produtos.

A primeira dica do advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) Marcos Diegues é anotar tudo que se refere ao negócio, desde o nome do atendente, data e horário, até a descrição total do produto, com marca, modelo, volume, cor e outras especificidades. "Com essas informações, será possível reclamar se o produto não corresponder ao pedido ou, então, comprovar a data em que foi feito o pedido."

Como a compra é feita fora do estabelecimento comercial, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) assegura um período de sete dias para que o comprador possa desistir da compra do produto, sem ter de pagar por ele, ou receber o reembolso, caso o pagamento já tenha sido feito. Não há prazo máximo, contudo, para que a entrega ocorra, diz Diegues. O limite apresentado pela empresa, portanto, vale como uma cláusula contratual, afirma.

Segundo o advogado, é importante conhecer a empresa de quem se adquire os produtos nas compras por telefone. Sem endereço para reclamar, é bastante arriscado comprar qualquer mercadoria. A indicação de alguém que já tenha sido cliente da empresa e a pesquisa na lista de reclamações do Procon também podem ser úteis para a avaliação do cliente.

Alimentos - A técnica da área de Alimentos do Procon-SP, Renata Molina, comenta que a compra de produtos por telefone liderou o ranking de reclamações do setor no ano passado. Segundo ela, foram destaque no primeiro semestre de 2002 problemas com empresas que vendiam o produto Porangaba, para emagrecimento. Renata explica que consumidores não tiveram o resultado que esperavam e muitos foram levados a protesto por falta de pagamento, mesmo quitando o valor devido ou desistindo do produto no prazo permitido. Hoje, essas empresas desapareceram.

A especialista alerta também para produtos naturais e complementos alimentares que são vendidos com indicação terapêutica. Segundo ela, esses produtos não podem ser comercializados como remédios, pois, para isso, devem passar pelo crivo da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Sobre esses remédios, Diegues comenta que qualquer produto que se apresente como solução para excesso de peso, queda de cabelo ou vício provocado pelo cigarro deve ser visto com olhos bem abertos. "Fora que a automedicação pode provocar sérios danos à saúde das pessoas."

Internet - Mercado em crescimento constante nos últimos tempos, o comércio eletrônico também é uma forma de compra à distância e merece os mesmos cuidados dedicados à aquisição de produtos por telefone. Segundo Renata, do Procon, ainda são poucas, mas tendem a aumentar bastante as reclamações contra sites que entregam produtos diferentes dos solicitados, principalmente supermercados. Já houve casos de troca de marca entre produtos por outros mais baratos que o solicitado, exemplifica.

Diegues, do Idec, diz que o cuidado em obter o endereço físico de um site de vendas deve ser o mesmo do da compra por telefone. Ele comenta, no entanto, que, na internet, há maior facilidade para certificar-se do pedido feito e da data em que ele ocorreu simplesmente imprimindo a página do pedido ou o comprovante enviado por e-mail por muitos dos sites de compras.

O Estado de São Paulo - 24/3/2003