CONSUMO
DEFESA DO CONSUMIDOR

Fonte: O Estado de São Paulo, Economia, Consumo, p.B7, 3/nov./2003.

Comprador online tem proteção do CDC

Artigo do código assegura ao cliente até mesmo o direito de arrependimento

ANDRÉA BOTELHO

Conforto e praticidade são os principais atrativos dos sites de venda pela internet. Essas duas características, no entanto, poderão transformar-se em aborrecimentos se o consumidor não tomar alguns cuidados antes de fechar o negócio. Escolher bem o site e documentar todo o pedido são medidas que darão maior garantia aos compradores, caso enfrentem problemas com a empresa futuramente.

De acordo com o Procon-SP, de janeiro a setembro deste ano foram feitas 100 consultas e apenas 23 reclamações de consumidores insatisfeitos com o serviço oferecido por lojas virtuais. Entre as principais queixas estão o atraso ou a não-entrega do produto (28 consultas e 3 reclamações), publicidade enganosa (8 consultas e 3 reclamações), produto entregue diferentemente do pedido (6 consultas e 1 reclamação), produto entregue incompleto (3 consultas e 3 reclamações) e desistência de compra (18 consultas e 5 reclamações).

O diretor fiscal do Procon-SP, Sérgio Giannella, comenta que, nos últimos anos, o número de registros contra empresas de comércio eletrônico caiu significativamente. Ele explica também que, embora não exista uma lei específica para regulamentar negociações online, todo consumidor está amparado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), independentemente do meio usado para a aquisição do bem.

Giannella lembra que o internauta é beneficiado ainda pelo artigo 49 do CDC. Por ele, em todas as compras feitas fora de estabelecimento comercial, "o consumidor pode desistir do contrato no prazo de sete dias a contar da data da entrega do produto ou serviço".

Esse procedimento é chamado de direito de arrependimento e poderá ser exercido, por exemplo, quando a loja não fizer a entrega no prazo combinado ou, simplesmente, o cliente verificar que o produto não atendeu suas expectativas, diz o advogado especializado em defesa do consumidor Luiz Octávio Rocha Miranda. "O cliente tem um prazo para reflexão." Miranda ressalta que ainda de acordo com o CDC, quando optar por devolver a mercadoria, o consumidor tem direito de receber os valores eventualmente pagos atualizados monetariamente.

PRAZO PARA DESISTÊNCIA É DE 7 DIAS

Outra forma de evitar problemas, segundo o advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) Marcos Diegues, é dar preferência aos sites de grandes estabelecimentos comerciais que divulguem na página um endereço real ou outros meios de comunicação, como o número de telefone, caso o comprador precise entrar em contato com eles.

Para evitar surpresas, Miranda orienta o consumidor a guardar uma cópia de todo o processo de compra, desde o pedido até o comprovante de pagamento e de confirmação da loja. "Em caso de ofertas, vale até imprimir o anúncio disponível no site."

Eduardo Nicolau/AE

Vera teve experiência desagradável e diz que nunca mais compra produtos usados pela internet

Produto adquirido chegou com problemas

Gerente comprou palm top usado pela internet e teve sérios problemas com o vendedor

A compra de produto usado pelos sites de intermediação de vendas e de leilões pode levar a problemas de difícil solução. Em grande parte das vezes a negociação final é feita entre pessoas físicas e nessa fase o site se isenta de qualquer responsabilidade. Foi exatamente um problema assim que ocorreu com a gerente administrativa Vera Sousa.

Em abril, Vera decidiu comprar um palm top por meio de um desses sites. Depois de fazer uma pesquisa, ela encontrou o produto que desejava por um preço acessível e não hesitou em concluir a compra. "Peguei os dados do vendedor com o site e fechei o negócio."

Para enviar o palm top, no entanto, o dono do produto exigiu que Vera fizesse um depósito em dinheiro em sua conta corrente. Feito isso, ele pegou todos os dados dela e prometeu mandar o palm por Sedex em três dias. A partir daí começaram os problemas. "A mercadoria chegou em minhas mãos com duas semanas de atraso, mas ele alegou que o problema tinha sido nos Correios."

Quando recebeu a encomenda Vera teve outra decepção: o vendedor não tinha enviado o carregador. "Liguei imediatamente para ele e fui mal atendida. Depois de muita discussão, ele percebeu que realmente havia esquecido de mandar o acessório. Mas precisei esperar mais quatro dias para receber o carregador e poder testar o palm top."

Instalado o carregador, Vera deparou-se com novo problema. O palm top não funcionava. "Precisei telefonar para o vendedor e, quando fiz a reclamação, ele ficou indignado e chegou a gritar comigo." Nos telefonemas seguintes, ele passou a não atender mais as chamadas de Vera. "Tive que ligar na casa dele e, para minha surpresa, sua esposa me recebeu com palavrões e me acusando de ser amante de seu marido. Além de ter comprado uma mercadoria quebrada, tive que ouvir uma porção de desaforos."

Depois de tanto desgaste e aborrecimento, Vera decidiu colocar um ponto final no assunto e bancar o conserto do palm top. "Foi uma experiência traumatizante." (A.B.)

Rede levou 22 dias para fazer entrega

A idéia de que os sites de grandes lojas oferecem mais garantias para o comprador não se aplica ao dentista Agnaldo Santos Bastos. No início de outubro, ele adquiriu, por meio do site Extra.com.br, uma geladeira que estava em oferta. "No dia seguinte ao pedido, um funcionário me ligou confirmando a compra e informando que a entrega seria feita em três dias." A encomenda, no entanto, não chegou.

Depois de telefonar várias vezes para a central de atendimento, Bastos foi comunicado de que não havia mais o produto no estoque. Diante da indignação do cliente, a loja propôs a troca do produto por um similar. "Não aceitei a proposta, pois não havia mercadoria similar."

Cansado de tentar um acordo, no dia 20 o dentista recorreu ao Procon e enviou uma carta registrada à empresa. "No dia seguinte, um funcionário me ligou e garantiu que a geladeira estava a caminho." Ainda assim, foram mais quatro dias de espera. "Fiquei 22 dias aguardando a geladeira. Nunca fui mal atendido na central, mas o fato mostra que a equipe de retaguarda é incompetente. O que aconteceu é falta de comprometimento da empresa com o cliente."

Em nota, o Extra lamenta o ocorrido e diz que, por falha do sistema, o produto, indisponível para venda, continuou sendo oferecido. Ainda segundo a nota, os funcionários já foram reorientados para que situações como essa não se repitam. (A.B.)