



COMPRAS PELA INTERNET: CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Atualmente, são muitas as ofertas de produtos e serviços que seduzem os consumidores. Dentre as mais variadas formas de se comprar um produto, há aquela feita pela internet.

A grande facilidade e a comodidade na realização das compras, pela internet, chama a atenção dos consumidores. Assim, seja evitando as enormes filas em shoppings e lojas do centro da cidade, seja pelos preços mais baratos, o consumidor opta por ficar em casa na hora de comprar os presentes de final de ano.

Com o intuito de se garantir um final de ano sem dores de cabeça, trazemos as principais informações e direitos que poucos conhecem, mas que garantem ao consumidor boas compras online de natal.

Vejamos quais são elas e boas compras!

Informação adequada

No comércio eletrônico as informações sobre os produtos, serviços devem ser claras, sendo necessário constar no site de compra todos os dados necessários para a localização do seu fornecedor, tais como o nome empresarial, CNPJ e o endereço.

As informações também devem ser claras quanto às características essenciais do produto ou do serviço, incluindo as relativas aos riscos à saúde e à segurança dos consumidores. Deve, ainda, ter informações suficientes para discriminar no preço todos os valores adicionais de encargos acessórios e despesas de remessa e, por fim, informar corretamente quais são as condições integrais da oferta, as modalidades

de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega do produto.

Preço do produto

Com relação ao preço, a informação passada ao consumidor deve, de maneira clara, dizer qual o preço à vista do produto, o preço total a prazo com o número de parcela, periodicidade e o valor das prestações, além de todos os custos adicionais da transação (seja com o seguro ou com a entrega) e com os juros e demais acréscimos e encargos financeiros da compra.

Prazo de entrega

O site deve fixar o prazo para a entrega do produto ou para a execução do serviço. Assim, é um dever do fornecedor fixar data e turno para a sua entrega ou execução, não podendo cobrar frete diferenciado para as entregas que forem agendadas.

Atendimento facilitado

O fornecedor, ao ofertar um produto ou serviço pela internet deverá:

Apresentar um resumo do contrato, destacando as cláusulas principais e enfatizando aquelas que limitam os direitos do consumidor;

Oferecer ao consumidor meio para identificar e corrigir os erros ocorridos nas etapas anteriores da conclusão do contrato;

Confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;

Por à disposição do consumidor o inteiro teor do contrato, de maneira que o consumidor possa imprimir ou salvar em seu computador;

Ter um serviço online eficaz e capacitado para esclarecer toda e qualquer dúvida do consumidor. Também, deve ser apto à atender às reclamações e pedidos de suspensão ou cancelamento do contrato. Deve confirmar imediatamente o recebimento do pedido/reclamação feito pelo consumidor e resolvê-lo no prazo de cinco (5) dias;

Utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

Arrependimento:

O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio), o consumidor tem o direito de desistir do negócio em sete (7) dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, o que é chamado de "período de reflexão". Para tanto, não há necessidade de justificar o arrependimento.

Exercido o direito de arrependimento, que deve ser feito mediante a formalização do pedido de cancelamento e solicitação da devolução de qualquer quantia eventualmente paga, o parágrafo único do art. 49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto (STJ - REsp: 1340604 RJ).

Se o consumidor decidir cancelar a compra, mas não conseguir entrar em contato com o fornecedor do produto ou serviço, poderá solicitar diretamente à administradora do cartão o seu cancelamento, assim como o estorno do valor pago.

Devolução:

o fornecedor não pode cobrar qualquer quantia a título de frete de devolução do produto, bem como é vedado ao fornecedor exigir, como condição para aceitar o pedido de devolução, que a embalagem não esteja intacta.

Cumprimento da oferta:

Todos os meios utilizados pelo fornecedor para levar ao mercado de consumo os seus produtos e serviços, ou seja, para levar ao conhecimento do consumidor aquilo que quer vender, são tidos como ofertas.

Assim, tudo aquilo que foi ofertado ao consumidor deve ser cumprido. Caso contrário, são direitos do consumidor a opção de:

Exigir o cumprimento da oferta;

Escolher outro produto ou prestação de serviço equivalente; e

Pedir o cancelamento do contrato e a devolução daquilo que pagou, com a devida correção.

Compras coletivas:

Os sites de compras coletivas oferecem ao consumidor inúmeros produtos e serviços de outros estabelecimentos comerciais, tais como restaurantes, lojas de varejos, agências de turismo etc. Entretanto, a realização da compra do produto ou serviço pode estar condicionada a um número mínimo de compradores. Entre as formas de compras coletivas estão o “F-COMMERCE” (compras realizadas direta ou indiretamente pelo facebook), “M-COMMERCE” (compras realizadas por meio do telefone celular), “T-COMMERCE” (compras realizadas pelo controle remoto da televisão), Clubes de Compras, Leilão Virtual e “CROWDFUNDING”.

Além de todos os direitos que aqui já foram citados, existem alguns que são mais específicos para o consumidor que adere a este tipo de compra, vejamos:

No site do fornecedor deve haver destaque caso a ativação da compra esteja sujeita a alguma condição, tais como: um número mínimo de compradores, prazo determinado para utilização da oferta etc.;

Caso não se efetive a condição imposta pelo fornecedor, nenhum valor poderá ser cobrado;

Como meio de informação adequada, deve existir a identificação do fornecedor responsável pelo site, bem como do site do fornecedor do produto ou serviço, pois ambos são responsáveis por solucionar quaisquer problemas;

A utilização do cupom (ou voucher) não autoriza que o tratamento com o consumidor seja diferenciado, bem como não obriga o consumidor a

pagar a gorjeta (em caso de restaurantes), pois esta continua sendo opcional;

Pode ocorrer que a utilização do serviço adquirido pelo site de compras coletivas esteja condicionada a um agendamento, contudo, lembre-se, tal condição deve estar em destaque no site do fornecedor.

Garantias

Existem, em geral, três espécies de garantias ao consumidor: Garantia Legal, Garantia Contratual e a Garantia Estendida. Saiba quais são as diferenças:

Garantia Legal: é a garantia que todo produto ou serviço têm, independentemente de existência de qualquer documento ou do “termo de garantia”. Trata-se de uma garantia que é “garantida” por lei, mais especificamente pelo Código de Defesa do Consumidor.

Além de ser uma garantia que é obrigatória por lei, ela cobre qualquer tipo de dano, imperfeição, problema ou defeito, tudo sem nenhum custo ao consumidor.

Assim, todos os produtos e serviços têm garantia concedida pela lei.

Conforme dispõe o art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, o período de validade da garantia legal é de trinta dias para produtos e serviços não duráveis, ou seja, aqueles usados por um curto prazo ou apenas algumas vezes (ex. Flores, alimentos, produtos de limpeza, roupas, lavagem de roupas em lavanderia, jardinagem, faxina, lavagem do carro etc.).

Já para produtos duráveis, tais como um carro, um eletrodoméstico, um computador, um celular etc., o período de validade da garantia é de noventa dias.

Como se faz a contagem desse prazo?

Pois bem. Caso o vício (defeito, imperfeição, etc.) seja visível, ou seja, o vício esteja aparente, conta-se o prazo do dia da entrega do produto ou da conclusão do serviço. Ao contrário, caso seja um vício que esteja oculto, isto é, aquele que não é de fácil constatação ou que aparece somente

após a utilização do produto ou serviço, o prazo começa a contar a partir do momento em que o consumidor verifica a existência do problema.

Atenção: Não exercido o direito de reclamar o vício ao fornecedor nestes prazos, o direito deixa de existir, ou seja, “caduca”.

Garantia Contratual: conforme dispõe o art. 50 do Código de Defesa do Consumidor, trata-se de uma garantia que não é obrigatória, estabelecida entre o fornecedor e o consumidor por um prazo adicional à garantia legal e, por ser convencionada entre as partes, pode conter algumas condições.

As garantias contratuais, ao contrário da garantia legal, devem constar em documento escrito. Em regra, este documento é chamado de “Termo de Garantia” e contém as suas mais variadas especificações, tais como: no que consiste a garantia, a forma, o prazo, o lugar que deve ser exercida a garantia e se haverá alguma despesa ao consumidor.

Garantia Estendida: é uma garantia que é paga pelo consumidor. Assim, trata-se de um seguro que prorroga a garantia do produto após o vencimento da garantia legal ou da garantia contratual.

Por ser um seguro, a apólice desta garantia pode receber o nome de “Extensão da garantia original” ou “Extensão da garantia original ampliada” e prevê, em regra, uma indenização em dinheiro em caso de vício do produto ou, então, a possibilidade de substituição do produto caso não seja possível ou inviável o seu conserto.

É importante ficar alerta ao fato de que esta garantia não pode estar incluída no preço do produto, nem mesmo disfarçada de “desconto”. Assim, por ser essa garantia uma opção de compra, o consumidor também poderá pedir o cancelamento no prazo de sete dias, conforme dito anteriormente.

Dicas importantes

Compras feitas por sites do exterior (Importação de produtos): A importação de produtos do exterior faz incidir tributos específicos e tem o seu trâmite regulamentado por legislação especial. Assim, é muito importante que se tenha cuidado na hora da compra, pois o valor do

tributo que incide no produto pode aumentar o seu valor final ou, até mesmo, superar o valor daquilo que está comprando.

Publicidade enganosa: a publicidade é enganosa quando transmite informações erradas, falsas ou capazes de confundir o consumidor acerca daquilo que está sendo vendido.

Promoções e Responsabilidades: existem diversos sites que oferecem ao consumidor produtos e serviços com o preço muito abaixo do valor de mercado. Fique atento e se informe sobre o fornecedor e a sua reputação antes de adquiri-los.

Os sites que reúnem as promoções de outros sites (sites de buscas de ofertas), não tem, em regra, responsabilidade em caso de problemas na compra e venda dos produtos ou serviços, pois a sua função é somente de divulgar as ofertas.

Contudo, caso o site de busca faça uma conexão ou, de qualquer forma, aproxime o consumidor com o site do fornecedor, poderá haver uma responsabilidade entre eles.

Em caso de realização da compra por intermédio de sites de compras coletivas, o consumidor pode reclamar diretamente ao site de compra coletiva ou clube de compra, bem como ao estabelecimento que ofereceu o produto ou serviço, pois ambos são responsáveis pela oferta do produto ou serviço.

Orientação ao consumidor: Aconselhamos que o consumidor busque, primeiramente, resolver o problema de forma amigável, com respeito e boa-fé com o fornecedor do produto ou serviço, utilizando-se de todas as ferramentas disponibilizadas para noticiar o problema ocorrido e para buscar uma solução.

Caso a aproximação amigável não resolva o problema, busque o órgão especializado no atendimento ao consumidor, que, no caso, é o PROCON.

Entretanto, se, ainda assim, restar infrutífera as atitudes acima tomadas, aconselhamos a busca de um advogado para orientá-lo da melhor e mais eficaz forma de fazer valer os direitos do consumidor. Ele poderá

fazer um pedido judicial para resolver o problema com o produto ou o serviço, seja na Justiça Comum, seja no Juizado Especial (também chamado de Juizado de Pequenas Causas).

Fontes: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC; Procon-MS; Procon-SP, Revista Exame.

Publicado por Felipe Neri Horwath Almeida, Especialista em Direito Constitucional. Membro Executivo da Comissão de Estudos Constitucionais OAB/MS. Advogado

Fonte: www.jusbrasil.com.br