

COMPRAS PELA INTERNET

Olá Pessoal! Eu sou Luciana, professora da USP, e estou aqui para mais uma videodica. O tema de hoje foi sugerido pelo Gustavo Domingues de Souza. Falamos sobre as compras pela internet.

É cada vez mais crescente a opção de efetuar compras pela internet. Afinal, é mais prático, rápido e confortável, pois não é necessário sair de casa para fazer a compra nem para buscar a mercadoria. Com isso, o Ministério da Justiça [<http://s.conjur.com.br/dl/diretrizes-comercio-eletronico.pdf>] lançou em julho de 2010 algumas diretrizes sobre o comércio eletrônico, de modo a tornar mais efetiva a proteção ao consumidor, que é tão vulnerável nessa relação.

De qualquer forma, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável em qualquer relação de consumo, não importa se esta tenha sido feita dentro do estabelecimento físico ou fora dele. A compra pela internet hoje é considerada uma compra fora do estabelecimento (apesar de haver posições doutrinárias em outro sentido), portanto, o consumidor tem o direito de arrependimento, ou seja, pode devolver o produto após 7 dias sem expressar qualquer motivo e receber seu dinheiro de volta com correção monetária.

As compras pela internet exigem que se tome uma série de precauções para evitar danos futuros. É preciso verificar a idoneidade do site, o que pode ser feito por meio de sites como o Você Reclama, por informações dos seus amigos ou por órgãos de proteção ao consumidor como o Procon. A tecnologia hoje não está tão avançada ainda que permita uma compra 100% segura, por isso, é sempre bom se precaver. Mas isso tem relação com as questões tecnológicas e não consumeristas. Vamos a estas.

É extremamente importante verificar, antes de efetuar a compra, se o site oferece um endereço físico e se tem uma central de reclamações. Toda pessoa jurídica deve ter um endereço físico e, caso haja algum problema, este será o endereço utilizado para chamar à empresa à justiça. Esse endereço precisa ser no Brasil. Infelizmente, não há como proteger os consumidores que compram mercadorias de empresas estabelecidas exclusivamente fora do Brasil. Se há algum escritório no Brasil, não há problema; mas se a empresa é exclusivamente estrangeira, o Brasil não tem jurisdição para obrigar ao cumprimento do nosso CDC.

Uma vez garantida a idoneidade da empresa, a compra pode ser efetuada. É importante guardar todo e qualquer comprovante da negociação, como número de pedido, protocolo de pedido, e-mails trocados. Essas provas são muito valiosas em juízo, mesmo em meio digital. Mas, tendo em vista que os documentos eletrônicos são muito vulneráveis, sempre é bom ter tudo isso impresso.

Preste bem atenção a quais dados pessoais estão sendo pedidos e não informe aqueles que sejam desnecessários para a compra. Nome e endereço completos e CPF são sempre obrigatórios para a efetivação da compra. Caso esta seja paga por meio de cartão de crédito, preste bem atenção se a imagem de um cadeado aparece na janela do seu navegador. Caso contrário, é melhor mudar a forma de pagamento.

Vídeo Dicas

Também é importante prestar atenção ao custo e ao prazo de entrega. Tudo isso deve estar explícito na negociação e os documentos devem ser guardados com muito zelo.

Assim que a compra for feita e o produto chegar ao local determinado, o consumidor deve verificar se o produto está íntegro ou se já chegou danificado. Isso deve ser feito na frente do entregador, seja um entregador particular ou o próprio correio. Certamente, o entregador não vai querer esperar, mas isso deve ser exigido. Se o produto estiver riscado ou amassado, deve ser devolvido imediatamente. E o consumidor não arca com esse custo. Se aparentemente o produto estiver em ordem, pode receber o produto. Se for o caso de arrependimento, lembre-se do prazo de 7 dias. A devolução, neste caso, fica por conta da loja. Mas se for o caso de troca, por ter ficado pequeno ou por não ter gostado da cor, aí o envio é por conta do consumidor.

Produto comprado e em casa. Ocorre algum defeito ou vício – já falamos sobre isso em outro vídeo há algum tempo e sugiro que vc dê uma olhada para ter as regras e os prazos claros. Nesse caso, o consumidor deve levar o produto até a assistência técnica. Se houver algum agente na cidade do consumidor, ele leva até lá. Se for necessário enviar para outra cidade, a empresa fornecedora deve pagar por esse envio.