

Cartilha do consumidor

Compras online



SANTA CATARINA



Subseção
Joinville

Comissão de Direito
do Consumidor

Comprei e me arrependi. O que fazer?

É direito do consumidor desistir da compra feita fora estabelecimento comercial (internet e telefone), dentro do prazo de até 7 dias (contado a partir da confirmação da compra ou do recebimento do produto), essa faculdade é conhecida como “Direito de Arrependimento”.

Isso porque ao comprar algo por telefone ou pela internet, o consumidor não possui contato direto com o produto, podendo ser induzido em erro pela propaganda ou até mesmo porque, após repensar a compra, chegou à conclusão de que não era aquilo que queria.

É importante ter em mente que para exercer o “direito de arrependimento”, o produto precisa estar em perfeitas condições para que possa ser efetuada a troca ou devolução. Nesse caso, o consumidor terá direito ao ressarcimento integral e imediato dos valores pagos. Naturalmente isso depende da devolução do produto.

É importantíssimo que o consumidor saiba que o Direito de Arrependimento (7 dias), é exclusivo para compras realizadas fora do estabelecimento comercial, ou seja, esse direito não se aplica às compras realizadas pessoalmente nas lojas.

Como funciona a garantia?

O Código de Defesa do Consumidor prevê o que é conhecido como “garantia legal”, ou seja, que decorre de lei. Isso significa que independente de qualquer documento ou previsão, ela tem validade. Além da garantia legal, também existe a “garantia de fábrica” e a “garantia estendida”

A **garantia legal**, estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, prevê o prazo de 30 dias para bens não duráveis e 90 dias para bens duráveis, começando a contar o prazo a partir da data da compra (quando o defeito for aparente), ou da data em que do consumidor percebe o defeito (quando for oculto), como por exemplo um defeito que depende de uma análise técnica para identificar. Nos casos de compra de produtos online, esses prazos começam a correr não da data da compra, mas da data do recebimento do produto pelo consumidor.

A **garantia de fábrica**, como o próprio nome diz, é a garantia adicional (além da legal), oferecida por alguns fabricantes, ampliando o prazo de garantia legal para prazos superiores, normalmente para meses ou anos. Nestes casos, é emitido um termo ou certificado de garantia, que é enviado junto com o produto, que contém regras específicas para tornar-se válidas, regras estas que devem ser cumpridos à risca pelo consumidor sob pena da perda dessa garantia.

Um bom exemplo da garantia de fábrica é aquela oferecida por algumas montadoras de automóveis, que ampliam o prazo legal para até 5 anos, e tem como condição a necessidade de observar as vistorias periódicas dentro dos prazos estabelecidos, do contrário a garantia de fábrica perde a validade.

Por fim, a **garantia estendida**, apesar do nome pelo qual ela é conhecida, trata-se de contrato de seguro para o bem adquirido. Esse contrato de seguro tem coberturas muito específicas, e algumas cobram inclusive furto ou roubo do produto.

O contrato de seguro (garantia estendida) é normalmente oferecido pelo vendedor do produto, no entanto, quando da ocorrência de um sinistro, e o consequente acionamento do seguro, o responsável pela cobertura é a seguradora contratada e não o vendedor do produto. Apesar de ser chamada de **garantia estendida**, ela não tem relação nem afeta a garantia legal ou de fábrica, trata-se em realidade de um serviço fornecido à parte, e sua contratação é facultativa.



Comprei um produto com defeito, o que fazer?

Como visto na dica anterior, ao receber o produto, com ou sem defeito, o consumidor pode exercer o direito de arrependimento em até 7 dias, mas no caso de haver defeito, é importantíssimo que esse fato seja comunicado ao vendedor antes de realizar a devolução.

Mas nem sempre o defeito é tão aparente, e pode aparecer após os 7 dias iniciais. Nesse caso, o consumidor tem até 30 dias (produtos não duráveis) e 90 (noventa) dias (produtos duráveis) para comunicar o vendedor que o produto apresentou defeito.

Após o vendedor receber o produto defeituoso, ele tem 30 dias para sanar o problema. Passado esse período, sem que o vendedor tenha sanado o problema, o consumidor pode escolher entre a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço em outros produtos.

É importante lembrar que normalmente é exigida a nota fiscal para que seja efetuada a troca, tanto na loja física quanto na virtual, razão pela qual é necessário guardar o documento, hábito que deve ser seguido regularmente.



Comprei um produto que estava anunciado em um site por um preço, porém, na hora da compra, o valor era outro. O que fazer?

No mercado de consumo por meio virtual, é comum a prática de propagandas agressivas, com preços muito convidativos, no entanto, propositalmente ou não, o valor cobrado na hora da compra não é o mesmo valor anteriormente anunciado no produto.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que “se o fornecedor dos produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos”.

Ou seja, acaso isso aconteça, o consumidor pode exigir a compra do produto pelo preço anunciado, devendo comunicar a situação ao fornecedor e guardar comprovantes, seja notas fiscais ou mesmo prints de tela.

Cuidado com sites estrangeiros

Muitos sites estrangeiros são campeões em vendas online, porém, há de se ter muito cuidado ao efetuar as compras, visto que a legislação brasileira pode não ser aplicável. Isso porque o Código de Defesa do Consumidor somente pode resguardar direitos de compras realizadas de empresas brasileiras, ou empresas estrangeiras com sede no Brasil.

No caso de compra de produto com defeito, por exemplo, a troca dependerá exclusivamente da política interna do fornecedor e pode ser extremamente demorada e incômoda. Por isso, o consumidor deverá se informar a respeito dessas políticas antes de efetuar a compra. O fato de pesquisar a idoneidade do site em que se está comprando é tão importante que também pode salvar o consumidor de ter seus dados roubados ou mesmo seu cartão de crédito clonado.

Além dos cuidados relacionados à segurança, o consumidor também deverá se atentar para o fato de que, ao adquirir mercadoria estrangeira, estará realizando uma importação, e que, portanto, haverá impostos sobre essas operações, como o Imposto de Importação (II) e Imposto Sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), que incidirão sobre a soma do valor dos produtos e o frete.

Por fim, vale ressaltar que nas compras realizadas em lojas virtuais que não têm sede no território nacional, não há aplicação da lei consumerista brasileira, de modo que o consumidor assume total responsabilidade por defeitos de qualidade ou segurança dos produtos. Por isso, antes de comprar, estude com cuidado todas as informações possíveis sobre o produto, inclusive os depoimentos de outros compradores.

Fraudes e ilícitos

Na internet, todo cuidado é pouco. Especialmente em se tratando de dados que estão sendo fornecidos, ou senhas que possam ser gravadas. Alguns pontos podem ser observados para ajudar o consumidor a se precaver de possíveis golpes ou ilícitos. Os certificados de segurança SSL, que são geralmente representados por um ícone de cadeado na barra do site, são garantias de que o site em questão protege os dados fornecidos pelo consumidor.

Além disso, fazer compras de um dispositivo confiável também ajuda a reduzir as chances de uma possível fraude. Usar computadores desconhecidos ou redes de wi-fi públicas podem vir a expor o consumidor a esses riscos.

O phishing, prática fraudulenta muito comum, consiste em obter informações confidenciais como nomes de usuário, senhas e detalhes de cartão de crédito, através de um disfarce do site que o consumidor procura. Um e-mail, link ou página falsa é enviado ao consumidor, que, por acreditar ser o site que procura, acaba acessando e informando seus dados.

Por fim, o consumidor deve ficar atento a jamais fornecer senhas de cartões de crédito em compras online, visto que é um dado muito confidencial e não é solicitado pelas lojas, bastando as informações do próprio cartão. Ao notar uma possível fraude, o consumidor deve contatar a empresa ou loja virtual, que muitas vezes nem tem ciência do ocorrido. Não havendo solução, pode se recorrer ao PROCON, órgão que defende os interesses do consumidor, ou ainda efetuar um Boletim de Ocorrência em uma Delegacia especializada, fornecendo o maior número de informações possíveis

