

Compras pela internet ainda precisam de cuidados especiais

Comprar produtos pela Internet é uma prática cada vez mais constante entre os consumidores brasileiros. A expansão pode ser conferida no levantamento feito pela e-bit, consultoria especializada em marketing na Internet, que aponta um total de R\$ 624 milhões relativos às vendas on-line realizadas no período de janeiro a maio deste ano, ou seja, 30% a mais do que no mesmo período de 2003.

Embora os números apontem um crescimento alto e isto seja indicativo de que os consumidores venceram em parte sua insegurança com relação a esse tipo de negócio, ainda é necessário que tomem alguns cuidados e estejam atentos e exijam seus direitos.

É preciso deixar claro que, ao realizar uma compra via Internet, o consumidor goza de todos os direitos e prerrogativas previstos no CDC (Código de Defesa do Consumidor), entretanto, algumas precauções devem ser tomadas para evitar problemas.

O consumidor deve certificar-se do endereço físico, telefone e dados cadastrais da empresa, facilitando sua localização caso tenha algum problema com o produto ou serviço adquirido. Também é aconselhável verificar se a empresa possui um serviço de atendimento ao consumidor para informações, dúvidas ou reclamações e checar junto ao Procon se existe alguma reclamação contra o estabelecimento.

Outra dica é solicitar todos os dados a respeito do produto, tais como especificação, marca, modelo, cor, peso, quantidade, tamanho, acessórios que o acompanham e outros que permitam saber exatamente o que se está comprando e possibilitem que o consumidor exija seus direitos caso o fornecedor envie produto diverso daquele que foi adquirido.

O consumidor deve, ainda, imprimir todos os documentos eletrônicos e dados da compra, entre eles: itens adquiridos, valor pago, forma de pagamento, número de protocolo da compra ou do pedido, confirmação do pedido e e-mails trocados com o fornecedor que comprovem a compra e suas condições. Essas são provas importantes caso seja necessário ingressar com uma ação na Justiça. A nota fiscal também é documento imprescindível.

Verificar o prazo de entrega da mercadoria ou de execução do serviço, e se são cobradas despesas com fretes e taxas adicionais, também são cuidados que devem ser tomados. Caso o fornecedor não entregue o produto no prazo prometido, é possível cancelar o pedido ou recusar a entrega, devendo o consumidor ser ressarcido de todo e qualquer valor que já tenha pago.

Se o produto pedido não corresponder às expectativas do cliente ou este se arrepender, assim como nas compras por telefone, ele poderá devolvê-lo sem qualquer justificativa no prazo de sete dias contados da data do recebimento.

O consumidor também tem garantia legal quando o produto ou alguma de suas peças apresentar defeitos, devendo notificar a empresa no prazo de 30 dias para bens perecíveis e 90 dias para bens duráveis, sendo que esta deverá solucionar o problema no prazo de 30 dias, sob pena de ser facultado ao cliente optar pela substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições, restituição da quantia

paga ou abatimento proporcional do preço.

Sempre que se sentir lesado o consumidor poderá ingressar na Justiça visando a reparação por danos materiais e morais. Isto também vale para a publicidade enganosa e abusiva sendo que, neste caso, além de eventual ação judicial, fica o infrator sujeito a outras penalidades tais como imposição de multa e contrapropaganda, suspensão da publicidade com pena de execução específica em caso de descumprimento, sem prejuízo de eventual enquadramento penal.

Informações sobre segurança e privacidade dos dados também devem ser observadas. É importante certificar-se de que a loja utiliza um servidor seguro, permitindo a transmissão de dados através de “códigos” o que é indicado, geralmente, por um “cadeado fechado” no canto inferior da tela, isto diminui muito a possibilidade de que os dados sejam indevidamente capturados por terceiros. As transações devem ser realizadas apenas em sites considerados confiáveis, sempre confirmando se o endereço que aparece no navegador corresponde ao site acessado.

Vale lembrar ainda que a rede é mundial, existindo, portanto, páginas hospedadas fora do Brasil e que geralmente seguem as normas estabelecidas em seus países de origem. Tal regra é excepcionada se existir um tratado ou convenção internacional que discipline as relações comerciais com o país em questão e possibilite a aplicação da legislação brasileira. Neste caso, será aplicável o CDC, podendo o consumidor processar o fornecedor no Brasil ou no seu país de origem.

Date Created

05/08/2004