
Defensoria de SP entra com ação contra empresas de venda online

A Defensoria Pública de São Paulo entrou com uma ação civil pública contra a empresa responsável pelas lojas virtuais Fator Digital e Planeta Ofertas. A empresa é acusada de vender produtos eletrônicos pela internet — com preços abaixo do mercado — e não enviá-los para os compradores.

De acordo com a defensoria, as duas empresas acumulam cerca de 13,5 mil reclamações registradas no site *Reclame Aqui*, bem como um inquérito policial instaurado na Delegacia do Consumidor e um procedimento administrativo no Procon-SP para apuração de irregularidades. A Defensoria pede que a empresa seja multada, além de ser obrigada a cumprir os contratos assumidos e suspender imediatamente as ofertas de vendas.

O defensor público Horácio Franco Neto, autor da ação e coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria, alerta que na hora de comprar algum produto pela internet os cuidados precisam ser intensificados. “Antes de concluir uma compra pela internet, é prudente pesquisar se o site possui um histórico de respeito aos seus clientes, se entrega as mercadorias na data prevista, a qualidade dos produtos e se há reclamações nos órgãos de defesa do consumidor. Quanto mais precauções o consumidor tomar, menor será o risco de se arrepender depois”, diz.

A Defensoria Pública de SP fornece algumas dicas de cuidados que podem ajudar a evitar transtornos nas compras *online* de Natal:

Busque referências sobre a loja

Procure informações sobre as lojas virtuais com amigos, familiares, ferramentas de pesquisas e em centros virtuais de reclamações.

Verifique os canais de comunicação com a loja

Antes de efetuar a compra, tente entrar em contato com a loja, assim você pode constatar se a empresa possui canais de comunicação eficientes. Desconfie de lojas virtuais que disponibilizam apenas números de telefones celulares como canal de comunicação com os clientes.

Identifique o fornecedor

Verifique o CNPJ da loja virtual no site da Receita Federal (<http://www.receita.fazenda.gov.br>) e desconfie se o endereço constante no site da Receita Federal não for o mesmo fornecido pela loja virtual.

Mantenha a privacidade dos seus dados

Confira as medidas que o site adota para garantir a privacidade dos seus dados, principalmente caso precise inserir dados como RG, CPF, etc. Não forneça informações desnecessárias para efetuar a compra. Caso perceba que precise preencher campos com dados desnecessários, entre em contato com a loja virtual para saber o motivo dessa exigência.

Guarde os comprovantes

Guarde todos os dados das compras, como o nome da loja virtual, os itens adquiridos (marca, modelo, cor), valores pagos, número do protocolo da compra ou pedido e todos os dados coletados com as dicas

anteriores. Caso troque mensagens com a loja, armazene todas as informações fornecidas, os e-mails e mensagens, bem como, a confirmação do pedido e outros dados que comprovem a compra e suas condições.

Prazos e taxas adicionais

Verifique se há despesas adicionais como fretes ou taxas, assim como os prazos de entrega ou execução dos serviços para evitar surpresas desagradáveis.

Fique atento às medidas de segurança

Tenha algumas cautelas nas transações eletrônicas, realize as compras sempre de seu computador pessoal e mantenha seu computador sempre protegido de vírus, já que na hora da transação eletrônica nos sites você precisará inserir informações sigilosas e pessoais. Para evitar que esses dados sejam interceptados e utilizados de forma indevida, somente os forneça em sites com endereço eletrônico iniciado pela sigla “https” e que exiba no canto direto inferior da tela um ícone em forma de cadeado, o qual indica que o fornecedor possui mecanismos de proteção do cadastro.

Fique atento a preços muito baixos

Desconfie de ofertas espetaculares, promoções imperdíveis e valores muito abaixo do mercado.

Desistência da compra

Para compras pela internet, o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato do recebimento do produto ou serviço. Para tanto, o consumidor deve formalizar o cancelamento, devolver o produto caso já tenha recebido e solicitar a devolução de qualquer quantia eventualmente paga. Nesses casos, o fornecedor é proibido de exigir que a embalagem não seja violada, como condição para aceitar a devolução. *Com informações da Assessoria de Imprensa da Defensoria de São Paulo.*

Date Created

19/12/2011