



## Fernando Vieira: Compras por Meios Eletrônicos e Cautelas do Consumidor

O exercício das atividades cotidianas por meios eletrônicos já se incorporou à vida da grande maioria dos cidadãos. Todavia, muito embora se reconheça a facilitação e o conforto propiciados pelos vários sítios de negócios, é preciso que os consumidores permaneçam alerta.

Além de todos os importantes cuidados indicados pelos especialistas em tecnologia e segurança da informação, é necessário que os consumidores guardem igual cuidado ao adquirir produtos e/ou serviços pela internet.

Pode-se resumir estes cuidados em dez principais dicas:

- 1) antes de adquirir produtos e/ou serviços pela internet, sugere-se ao consumidor que busque informações sobre o sítio, verificando junto ao Procon de seu Município se há reclamações e até mesmo em outros sítios como o [reclameaqui.com.br](http://reclameaqui.com.br);
- 2) identificar o endereço físico da empresa e seus dados cadastrais, como Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), o que pode se dar por meio do [endereço.registro.br](http://endereço.registro.br);
- 3) verificar se a empresa dispõe de endereço físico ou telefone — até mesmo endereço eletrônico — para que possam ser esclarecidas dúvidas ou realizadas reclamações;
- 4) verificar como proceder em caso de necessidade de devolução ou substituição do produto, prazo para entrega e demais condições;
- 5) jamais fornecer informações pessoais que não sejam estritamente necessárias à efetivação da compra;
- 6) somente promover compras por intermédio de sítios que adotem todas as medidas para garantir a segurança e privacidade;
- 7) conservar os dados da compra como itens adquiridos, preço pago, meio de pagamento, contrato, protocolo do pedido e confirmação de débito;
- 8) verificar se no preço ajustado já estão ou não inclusas despesas com fretes ou eventuais outras taxas;
- 9) conservar todos as mensagens eletrônicas trocadas com a empresa e/ou anotar todos os contatos telefônicos e respectivos protocolos;
- 10) exigir e guardar a respectiva nota fiscal.

Como não se trata de compra direta no balcão, isto é, como o consumidor não está avaliando diretamente o bem de consumo, poderá desistir da compra no prazo de sete dias a contar da data de recebimento do produto ou serviço adquirido. Na hipótese do consumidor desistir do negócio fará jus a receber de volta



---

os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, monetariamente atualizados.

Importante salientar que este prazo de sete dias diz respeito à desistência da aquisição de produtos ou serviços adquiridos fora do estabelecimento comercial, sendo certo que são assegurados aos consumidores os direitos previstos nos artigos 18 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor.

Em apertada síntese, no caso de aquisição de bens, não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou o abatimento proporcional do preço. No caso de vício na prestação de serviços, ao consumidor é facultado exigir a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, a qual poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou — o abatimento proporcional do preço.

Tanto na compra direta de produtos ou serviços como nas realizadas por meios telemáticos detêm os consumidores o prazo de 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis e de noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis, sendo certo que o prazo se inicia com entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços. Entretanto, se o defeito for oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que o mesmo for evidenciado.

A internet é apenas um meio para o exercício das relações de consumo e sobre estas vige todo o ordenamento jurídico consumerista, a diferença está no fato de que os meios telemáticos exigem cuidados além dos que já hão de ser observados na compra direta, com maior razão no que concerne à proteção de suas informações e proteção de sua privacidade, sendo vetado às empresas se valerem das informações pessoais para outros fins que não o da realização daquele específico negócio.

Por fim, importante é que os consumidores tenham muita cautela ao adquirir bens e/ou produtos pela internet atentando às dez principais dicas às quais fizemos referência.

### **Date Created**

01/11/2012