

# Na época do Natal, compra pela internet exige cuidados redobrados

Queixas contra lojas virtuais aumentam ano após ano; consumidor precisa verificar se empresas são confiáveis e fazer valer seus direitos, como o de devolver a mercadoria até sete dias depois do recebimento

Ricardo Westin

DAS CONVENIÊNCIAS TRAZIDAS pela internet, uma das mais extraordinárias é o comércio eletrônico. Pode-se adquirir toda sorte de produtos pelo computador ou celular: de sapato a biscoito, de ingressos a passagens aéreas, de computador a celular. Comparam-se preços. Compra-se a qualquer hora. Paga-se no crédito, no débito ou no boleto. E não é preciso sair de casa.

O comércio eletrônico chegou ao Brasil na virada do século. O brasileiro rapidamente venceu o receio de movimentar dinheiro pelo mundo virtual. Em 2007, 9,5 milhões diziam já ter comprado pela internet. Hoje, são 32 milhões.

Todo crescimento exagerado, porém, tem efeito colateral. No caso do comércio eletrônico, as empresas não se prepararam para satisfazer tamanha demanda, o que têm deixado os compradores frustrados.

O Procon de São Paulo registrou 22 mil reclamações no primeiro semestre deste ano, ante menos de 10 mil no mesmo semestre do ano passado. O problema campeão é, de longe, a demora na entrega do produto — ou a não entrega.

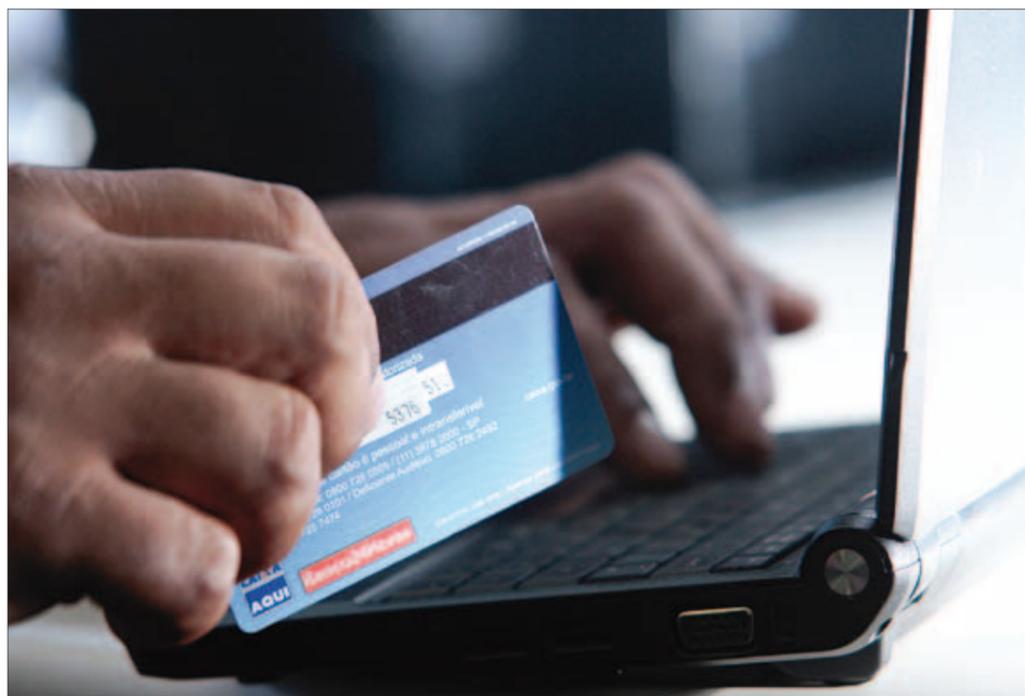
## Fim de ano

A véspera do Natal é quando o comércio mais vende pela internet. É, portanto, a época em que o consumidor deve redobrar as precauções.

O primeiro passo é verificar se a empresa é confiável. O site deve conter endereço, telefone, e-mail e CNPJ, para que o comprador tenha como apresentar reclamações. Outro cuidado é consultar os órgãos de defesa do consumidor e as redes sociais para ver a reputação do vendedor.

O Reclame Aqui é um site que se dedica a ouvir consumidores insatisfeitos. Na lista das 20 empresas mais problemáticas, 11 são de comércio eletrônico.

Na hora da compra, é preciso levar em conta o tempo de entrega da mercadoria e o valor do frete. Tome-se como exemplo um comprador de Brasília. O último livro de Jô Soares chega



Consumidor usa cartão de crédito para comprar pela internet: número de transações aumenta, e o de queixas também

em cinco dias ou em nove, conforme a loja. A taxa de entrega de uma geladeira sai de graça ou por quase R\$ 200.

Na página em que o consumidor digita os dados do cartão de crédito, o endereço deve começar com *https* (e não apenas *http*) e o desenho de um cadeado deve aparecer na tela — sinais de que as informações não podem ser vistas por terceiros. É prudente evitar computadores de uso público.

— Recomendo imprimir ou salvar no computador as páginas com a oferta do produto e a efetivação da compra — acrescenta a advogada Mariana Ferreira Alves, da entidade de defesa do consumidor Idec.

Quem compra pela internet tem direitos. O produto deve chegar intacto e dentro do prazo de entrega. Tendo defeito, precisa ser trocado sem custo extra para o cliente.

O Código de Defesa do Consumidor prevê o direito de arrependimento, que lhe permite devolver o produto em até sete dias, contados do recebimento. Afinal, corre-se o risco de não ser bem aquilo que aparentava na tela do computador. O dinheiro, nesse caso, é devolvido integralmente na fatura do cartão. A empresa não pode usar o artifício de devolvê-lo como créditos para uma futura compra *on-line*. Nem fazer o consumidor pagar pelo envio do produto devolvido.

São três os caminhos para o cliente que se sente prejudicado numa compra virtual. Deve, antes de tudo, tentar resolver o problema diretamente com a empresa. Não dando certo, pode recorrer ao Procon (que tenta fazer a empresa cumprir seu dever) e à Justiça (quando o consumidor acredita que precisa ser indenizado).

## O comércio eletrônico no Brasil



Fonte: e-bit

## “Por falha da loja virtual, vou passar 1 mês sem geladeira”

Leia, a seguir, a queixa que uma consumidora fez ao site Reclame Aqui. O nome dela e o da empresa foram preservados.

“Comprei uma geladeira pela internet, que chegou seis dias depois. A pessoa que recebeu a encomenda verificou que a porta estava arranhada e empenada. Os funcionários da transportadora, porém, informaram que não poderiam levá-la de volta, que o problema deveria ser resolvido com a loja. Fiz contato telefônico. Disse-

ram que precisam de dez dias para retirar o produto da minha casa e que o prazo para a nova entrega só começará outros dez dias depois. Ou seja, vou ficar um mês sem geladeira! Não tenho outra, e minha família, de cinco pessoas, não pode prescindir desse item essencial. Se forem mantidos os prazos, quero pedir o estorno em meu cartão de crédito. Com isso, poderei adquirir outra geladeira, que chegará em uma semana. Isso tudo é um absurdo.”

## Saiba mais

**Procons estaduais e municipais:**  
[www.portaldodoconsumidor.gov.br/procon.asp](http://www.portaldodoconsumidor.gov.br/procon.asp)



**Reclame Aqui, site para queixas:**  
[www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)

**Proteste, entidade de defesa do consumidor:** [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)

**Idec, entidade de defesa do consumidor:** [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

**Buscapé, site que compara preços:** [www.buscape.com.br](http://www.buscape.com.br)

**Bondfaro, site que compara preços:** [www.bondfaro.com.br](http://www.bondfaro.com.br)

**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor:** [portal.mj.gov.br/dpdc](http://portal.mj.gov.br/dpdc)

CONFIRA OUTRAS EDIÇÕES DO ESPECIAL CIDADANIA EM [WWW.SENADO.GOV.BR/JORNAL](http://WWW.SENADO.GOV.BR/JORNAL)

## De 1990, Código do Consumidor será atualizado

Até 1990, o consumidor brasileiro estava praticamente indefeso diante das práticas abusivas de lojas e empresas. Naquele ano, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) entrou em vigor e mudou drasticamente as relações de consumo no país.

Na época da elaboração do CDC, compra a distância era aquela feita por catálogo. Hoje, é sinônimo de comércio via internet — um mundo complexo e crescente que inexistia em 1990.

Para preencher essa lacuna, o presidente do Senado, José Sarney, convidou no ano passado uma comissão de juristas e deu-lhes a missão de adaptar o CDC à era da internet. Eles estudaram as leis atuais, buscaram normas estrangeiras, analisaram a jurisprudência e ouviram sugestões da sociedade. A proposta de atualização do CDC já está pronta e brevemente se tornará pública. A ideia é transformá-la num projeto de lei que comece a tramitar no Senado.

O anteprojeto diz, por exemplo, que o consumidor não pode receber e-mail com propaganda de loja com a qual nunca fez negócio; que a empresa deve mostrar claramente no site seu telefone ou correio eletrônico; que, efetuada a compra, o consumidor deve receber confirmação imediata por e-mail; que o vendedor não pode compartilhar dados do comprador, inclusive e-mail; e que o site que desrespeitar o consumidor poderá ser temporariamente tirado do ar.

Os advogados e professores Roberto Pfeiffer e Claudia Lima Marques, membros da comissão, esclarecem que a atualização do código não significará para o consumidor a perda de nenhum direito, mas a inclusão de mais direitos.

Maria Inês Dolci, coordenadora da entidade de defesa do consumidor Proteste, diz que o CDC precisa, de fato, ser modernizado:

— O comércio virtual vem reiteradamente desrespeitando o consumidor, que é a parte mais fraca. É um sinal de que faltam normas.