



Cuidados nas compras na Internet

Aldemario Araujo Castro

CUIDADOS NAS COMPRAS NA INTERNET

Aldemario Araujo Castro

Procurador da Fazenda Nacional

Mestre em Direito

Professor de Informática Jurídica e Direito da Informática na Universidade Católica de Brasília

Brasília, 20 de dezembro de 2009

INFORMAÇÕES

CDC. Existe um entendimento generalizado no sentido da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) às compras realizadas na Internet.

Estrangeiros. Os sites mantidos por empresas estrangeiras devem ser objeto de cuidados redobrados. Pode ser extremamente complicado aplicar à lei brasileira para as compras efetivadas nesses espaços, notadamente quando o fornecedor não possua nenhum tipo de representante no Brasil.

Contratos. Existe também um reconhecimento generalizado acerca da existência, validade e eficácia jurídicas dos contratos formados em meios eletrônicos, particularmente na Internet.

Jurisprudência. Várias decisões judiciais (em diversos níveis) reconhecem os contratos firmados na Internet e a aplicação do CDC aos mesmos. Também são encontradas várias decisões que condenam fornecedores em situações: a) de não entrega dos produtos comprados ou b) de atrasos significativos.

ANTES

Fraudes. É preciso ter cuidado com ofertas presentes em mensagens de correio eletrônico recebidas sem autorização prévia (*spam*). Em regra, não devem ser clicados os *links* existentes nessas mensagens. Normalmente, esses *links* conduzem para páginas falsas, perigosas ou arquivos nocivos (notadamente quando submetidos a *download* e instalação no computador).

Referências. O comprador deve buscar boas referências do *site* e da empresa mantenedora desse antes de efetivar a operação. Tais referências podem ser obtidas com amigos, parentes e *sites* especializados na própria Internet (exemplos importantes: www.buscape.com.br, www.bondfaro.com.br e www.reclameaqui.com.br). Os problemas futuros podem ser enormemente minimizados com a realização de operações em *sites* de empresas consagradas no mercado, em especial aquelas com forte presença física no mercado tradicional. Por intermédio do *site* “registro.br” é possível obter o CNPJ e o endereço físico da empresa responsável pela manutenção do *site* acessado. O CNPJ pode ser conferido no *site* da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br). Convém verificar as formas de contato disponíveis no *site* do vendedor, em particular: a) formulário eletrônico ou *e-mail*; b) telefone e c) *chat*.

Produto. Normalmente, os preços na Internet são mais baixos por conta da ausência de certos custos para os fornecedores (equipe de vendedores, decoração, loja em local movimentado, etc). Entretanto, são suspeitos os produtos com preços extremamente baixos em relação à média do mercado. Observe-se, também: a) se a especificação do produto é suficientemente detalhada e b) se o frete está incluído, ou não, no preço anunciado.

DURANTE

Comprovantes. É importante manter ou guardar, impressos ou gravados em meio eletrônico, os vários comprovantes de realização da operação, em especial número de pedido e números de protocolos de reclamações, se forem realizadas.

Segurança. É crucial que a conexão, no momento da operação de compra, seja segura. Essa segurança pode ser verificada com a presença: a) do protocolo “https”, no lugar do comum “http” e b) do famoso “cadeado amarelo”, que ao ser clicado mostra o certificado criptográfico utilizado. Deve ser dispensada especial atenção para os dados fornecidos pelo consumidor, principalmente quanto: a) não

fornecer informações desnecessárias (gostos, preferências, etc); b) não autorizar o uso de dados por terceiros e c) a eventual autorização para o recebimento de propagandas e ofertas por correio eletrônico. Não devem ser utilizados computadores públicos (de *lan houses*, bibliotecas e assemelhados). Deve ser dada preferência para o computador: a) pessoal (de mesa ou *notebook*) ou b) do trabalho. No caso de “compras suspeitas” (com forte componente de insegurança presente), deve ser feita opção, por cautela, pelas formas de pagamento quando do recebimento do produto (exemplo: sedex a pagar).

DEPOIS

Reclamar. As reclamações para solução de problemas enfrentados devem ser feitas: a) perante o fornecedor; b) aos órgãos de defesa do consumidor (PROCONs, por exemplo) e c) no Juizado Especial Cível competente (nas questões que envolvem valores até quarenta salários mínimos), por intermédio de um bom advogado, de preferência.

Defeito. Os defeitos nos produtos adquiridos ensejam, considerando o prazo de garantia de trinta dias (para os não-duráveis) ou noventa dias (para os duráveis) do recebimento, a superação da falha em trinta dias. Não sanado o vício, o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha: a) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou c) abatimento proporcional do preço. Essas definições estão presentes no Código de Defesa do Consumidor (arts. 18 e 26).

Diferente. O recebimento de produto diferente do adquirido enseja, à escolha do consumidor: a) cumprimento da oferta, sem custo adicional e quando cabível; b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou c) o abatimento proporcional do preço. Essas são prescrições do Código de Defesa do Consumidor no art. 20.

Sem entrega. Se o produto não for entregue no prazo definido, são possíveis: a) o cancelamento da operação, com os ressarcimentos devidos e b) a exigência de entrega imediata ou em prazo razoável.

Arrependimento. Nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o adquirente pela internet pode, em até sete dias do recebimento do produto, exercer o direito de arrependimento. Registre-se que o arrependimento não reclama nenhuma motivação e decorre da circunstância da operação ter sido realizada fora do estabelecimento do vendedor.