

CDC/Aleam alerta consumidores sobre ‘armadilhas’ na Semana Promocional de novembro

ANTES DAS COMPRAS

Prepare sua lista de compras

É bom lembrar que a última sexta de novembro de 2020 deve novamente ser dominada pelos produtos eletrônicos, como TVs, Smart TVs, notebooks e os queridinhos smartphones. Mas tudo dependerá das suas necessidades e preferências. Por isso, faça uma lista de desejos com antecedência para não perder tempo no dia.

Faça um cadastro nos sites prediletos

Todos os sites de vendas on-line exigem um cadastro prévio do consumidor, com seus dados pessoais. Por isso, aproveite os momentos que antecedem o dia promocional para se cadastrar nos sites prediletos e ganhar tempo no dia das compras.

Denuncie irregularidades

Durante as compras, se você identificar irregularidades nos preços, prazos de entrega ou valores de fretes, denuncie a situação em um órgão de defesa do consumidor, e no site [Reclame Aqui](#) tem um ícone específico para atendimento referente ao movimento.

Durante as compras

Só compre em sites com protocolos de segurança. Você pesquisou, encontrou a melhor oferta, colocou no carrinho e agora é hora de informar seus dados para o pagamento. Portanto, repare se o site tem HTTPS, que é o Protocolo de Transferência de Hipertexto Seguro. Ou seja, se ele tem o cadeado no início do nome do site. Esse símbolo garante uma proteção extra contra hackers.

Evite pagamentos em boleto

O receio de informar o número do cartão de crédito faz muitos consumidores escolherem a compra por boleto. No entanto, especialistas apontam que essa não é a forma mais recomendada. Isso porque invasores podem fraudar os boletos. Assim, o dinheiro pode parar em outra conta e você não receber o produto.

Pesquise sobre a reputação da loja

A compra on-line pode ser mais segura que a física se você seguir os passos recomendados por especialistas para promoção. Por isso, antes de comprar pesquise sobre a reputação da loja. Uma dica é digitar o nome da loja no portal da E-bit, que concede selos de qualidade.

Verifique o selo da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico

Certifique-se que a empresa tem o selo de qualidade da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico. Ele é concedido a lojas virtuais que passam pela inspeção da própria Câmara, responsável por verificar possíveis irregularidades.

Faça uma pesquisa de preços nos sites comparativos

Existem vários sites para a comparação de preços. Mas você pode se concentrar em pelo menos dois que são mais conhecidos: o Zoom e o Buscapé. Você digita o nome do item desejado e verifica se a oferta justifica a sua escolha.

É permitido trabalhar com prazo de entrega indefinido?

Devido ao aumento do fluxo de vendas, algumas lojas optam pela estratégia de não informar o prazo de entrega. Contudo, a indefinição de um tempo máximo para que o produto chegue a sua casa é considerada prática abusiva e ilegal, de acordo com o 39, XII do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Se você comprou um item com prazo de entrega indefinido, contate o fornecedor e tente definir um tempo de envio bom tanto para ele quanto para você.

O que fazer caso a loja atrase o prazo de entrega?

Segundo o artigo 35 do CDC, o atraso no tempo de entrega caracteriza descumprimento de oferta. Você pode exigir entre outro produto equivalente ou desistir da compra e restituir integralmente o dinheiro já pago, incluindo o frete, e também eventuais perdas e danos decorrentes da demora. É recomendável enviar a solicitação por escrito à loja, como e-mail ou carta com AR (aviso de recebimento), a fim de ter um comprovante.

Minha compra foi cancelada, o que faço?

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, as ofertas devem ser cumpridas pelos fornecedores. Sendo assim, não há justificativa para o cancelamento da compra. Caso isso aconteça, ele estará infringindo o artigo 51 do código e você pode exigir a entrega do produto ou a devolução do valor pago. O produto chegou, mas apresenta defeito. Posso trocar? Se o defeito não tiver sido informado antes da compra, loja ou fabricante deve reparar a falha em até 30 dias. Se o conserto não ocorrer nesse prazo, o consumidor poderá escolher entre três opções: exigir sua troca por outro produto em perfeitas condições de uso; a devolução integral da quantia paga, devidamente atualizada; ou o abatimento proporcional do preço. Quando se trata de um produto essencial com defeito, como geladeira ou fogão, o consumidor não precisa esperar o prazo de 30 dias para reparo. Nesse caso, assim que constatado o defeito, é dever do fornecedor trocar ou devolver imediatamente a quantia paga.

Qual o prazo de troca de produtos?

Quando o produto não tem defeito, você só tem direito a troca se a loja possuir uma política que regulamente essa prática. Nesse caso, o estabelecimento também pode estipular o prazo que quiser. Já se o produto apresentar algum defeito, o CDC (Código de Defesa do Consumidor) garante o direito a troca quando ele não é reparado no prazo de 30 dias. Ou seja, em geral, a troca não precisa ser feita de forma imediata: o fornecedor tem um mês para consertar a falha. Se passar esse período e nada tiver sido resolvido, o consumidor pode, então, escolher entre a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. Essas regras estão no artigo 18 do CDC e valem para a maioria dos casos, mas há exceções.

Posso desistir da compra?

Se a compra foi feita fora do estabelecimento comercial, ou seja, pela internet ou por catálogos, o Código de Defesa do Consumidor

garante o direito de arrependimento. Dessa forma, você tem sete dias, a contar da data de entrega, para avaliar se o item recebido atende às suas expectativas. Além disso, você tem o direito de receber seu dinheiro de volta, sem que tenha que arcar com qualquer custo, inclusive de frete e outras taxas.

O produto não chegou. E agora?

Se apesar de todos os cuidados o produto não for entregue no prazo estipulado, é recomendável entrar em contato com a loja o quanto antes para comunicar o problema e cobrar providências. Nesse caso, exija entre: o cumprimento forçado da entrega; outro produto equivalente; ou desistir da compra e restituir integralmente o dinheiro já pago, incluindo o frete, e também eventuais perdas e danos decorrentes da demora. É recomendável enviar a solicitação por escrito à loja, como e-mail ou carta com AR (aviso de recebimento), a fim de ter um comprovante, exigindo um prazo razoável para que o fornecedor resolva o problema (cinco dias, por exemplo). Mas caso a questão não seja solucionada amigavelmente, entre em contato com o Procon de sua cidade ou procure o JEC (Juizado Especial Cível).

Cuidados extras

Além desses cuidados, outras dicas para não cair em golpes são:

- peça orientação de familiares e amigos nas redes sociais sobre a loja;
- verifique os comentários dos consumidores e o número de estrelas atribuído à compra;
- prefira sites mais conhecidos do grande público;
- tire print da página do produto com valor do item, frete e prazo de entrega;
- não compre em computadores de uso coletivo;
- desconfie quando o preço estiver muito abaixo do mercado.

Compras físicas durante o movimento não ocorrerão no Estado, conforme no artigo 9º, do Decreto Estadual nº 42.330, de 28 de maio de 2020.