

Consumidor, confira seus direitos antes de ir às compras em lojas virtuais.

Devido a situação de saúde pública que acomete o país, bem como a necessidade de se evitar o deslocamento de pessoas nas ruas e estabelecimentos, as compras pela internet se tornaram preferência entre os consumidores. Evitar aglomerações, melhor preço, rapidez, facilidade, são atrativos para aderir a essa modalidade de compras.

Porém, os consumidores devem ficar atentos aos seus direitos, pois, a internet não é “terra sem lei”, como muitos dizem, ou pensam.

É muito comum comprar algo pela internet e não gostar, ou o produto parecer mais atrativo na loja virtual, porém, quando chega, é outro diferente, ou com outras características, ou até mesmo, vendo pessoalmente, não agrada.

O Código Consumerista oferece aos consumidores o Direito de Arrependimento, quando a compra é realizada fora do estabelecimento comercial, vejamos:

CDC (Lei 8078/90) – Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Portanto, o consumidor que comprar algo pela internet, seja qual for o produto, possui o direito de arrependimento, dentro do prazo de 7 dias (a partir do recebimento da mercadoria), para pensar se gosta e quer realmente ficar com o produto. Mas atenção, em caso de devolução para a loja, o produto deve estar em perfeitas condições, sem desgaste, do mesmo jeito que recebeu. Se vier em embalagens, o cliente pode abrir para ter acesso a mercadoria, porém, deve possuir o cuidado para não perder peças e não danificar. Quanto ao valor pago pelo produto, o consumidor deve ser restituído integralmente. O montante deverá ser pago de imediato e corrigido monetariamente.

No Código, ainda existe outro direito para o Consumidor que comprar na loja virtual: em caso de devolução, quem paga pelo frete e qualquer custo envolvido para o produto voltar para a loja, é a própria. Pois, se a empresa escolheu essa modalidade de vendas, deve arcar com os custos para a devolução de seus itens vendidos.

Para devolver a mercadoria, o cliente não precisa apresentar o motivo da devolução, apenas manifestar seu interesse em devolver, através dos canais de atendimento da loja virtual. Caso a empresa não respeite esse arrependimento, o cliente poderá acionar os órgãos responsáveis, criados para defender os direitos dos consumidores.

Vai comprar em lojas virtuais? Agora você já sabe do seu direito de arrependimento!
Boas compras...

Kellen Silva Fernandes – Advogada
especializada em Direito do Consumidor.

advocacia.fernandes@hotmail.com