

## Consumidor Direito + Grita

Pelo CDC, a empresa é responsável por todo o processo. Se não forem cumpridos os prazos, inclusive para instalação e montagem do produto, quando for o caso, o cliente pode exigir ressarcimento. Especialistas explicam os procedimentos

# Atraso na entrega de encomendas

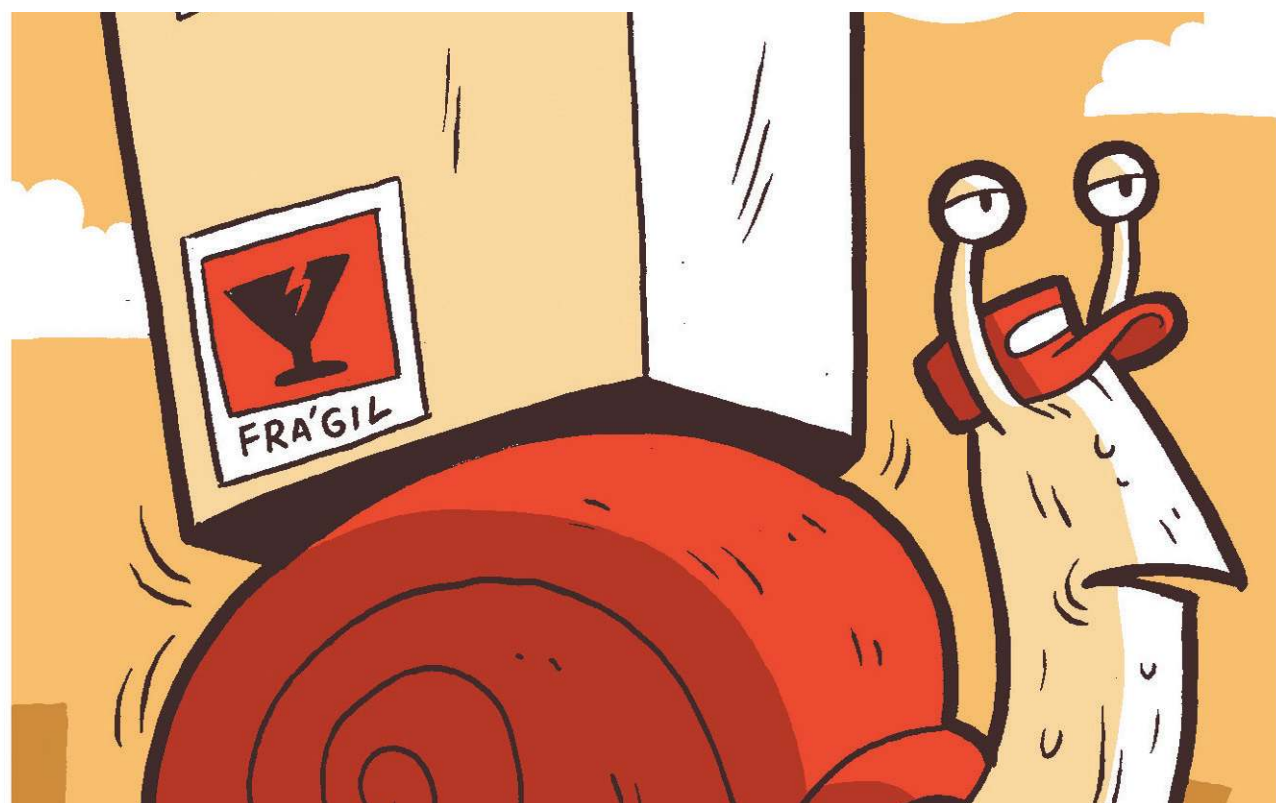
» FERNANDA CAVALCANTE\*

Quando o assunto é compra on-line, é importante acompanhar cada passo da entrega da encomenda. Mas, antes da compra, o melhor é verificar a reputação da empresa, ou seja, se ela tem reclamações, o que pode ser feito pela internet, em sites como o [reclameaqui.com.br](http://reclameaqui.com.br) e o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). Um dos problemas mais recorrentes diz respeito a atrasos na entrega. O artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege os direitos dos clientes nesse quesito, bem como na instalação e/ou montagem de produtos.

De acordo com Mozar Carvalho, advogado especializado em direito do consumidor, cabe ao estabelecimento assegurar que a mercadoria chegue ao cliente dentro do prazo estipulado no momento da compra. “Segundo o CDC, a empresa é responsável por todo o processo de entrega, incluindo atrasos. Isso significa que, se houver um atraso na entrega, instalação ou montagem do produto, a loja não pode simplesmente culpar terceiros, como transportadoras, sem assumir sua parte da responsabilidade”, explica.

O advogado também apresenta algumas situações em que a loja pode ser isentada de culpa devido à demora: casos de força maior ou fortuitos, que são os que estão fora do controle da empresa; desastres naturais ou greves gerais que impactem diretamente os serviços de entrega; quando o inconveniente for gerado exclusivamente pelo comprador, como o fornecimento de um endereço incorreto ou não estar disponível para receber o produto.

Elaine Guimarães, de 41 anos, relata sua pior experiência com compras atrasadas. Ela precisava com urgência de um remédio antipulgas para seus gatos. A expectativa era comprar e receber no máximo em uma semana. Segundo ela, mesmo itens vindos de outro estado, quando postados com rapidez pelo fornecedor, costumavam chegar, no máximo, em três dias.



A fase da postagem e chegada ao município da encomenda em questão permaneceu normal. No entanto, o processamento logístico ficou parado por dias. “Quando passou do prazo, a empresa apenas pediu para que eu tivesse paciência e aguardasse por mais sete dias ou, até mesmo, 30 dias para a entrega. E estou falando de produtos do Brasil, que, agora, levam 20 dias ou mais para a entrega de fato ser concluída”, descreve Elaine. “Consegui receber os produtos, mas as pulgas se proliferaram, e a demora fez com que meus bichos triplicassem a quantidade de parasitas, podendo até acontecer uma desgraça”, completa.

### Envio internacional

Para Rebeca de Araújo, 25, as esperanças de receber sua cadeira nova são mínimas. Ela sentiu a necessidade de comprá-la quando seu trabalho migrou para o home office. “Vinha

procurando na internet. Isso treinou o algoritmo para me mostrar anúncios semelhantes. Foi quando vi o de uma cadeira confortável em superpromoção.” De acordo com as pesquisas que fez, a empresa não apresentava problemas. Então, decidiu fechar negócio.

Por se tratar de uma encomenda internacional, ela esperava que demorasse, mas as reclamações de outras pessoas, que começaram a aparecer no site sobre entrega atrasada a deixaram preocupada. O produto foi movimentado segundo o código de rastreamento, mas, desde que chegou ao Brasil, ficou parado no mesmo lugar.

“O estabelecimento, nesse caso tem a obrigação de oferecer soluções de forma proativa, que inclui informar o consumidor sobre o atraso, assim que souber que não poderá cumprir o prazo. Ou negociar soluções mutuamente aceitáveis, como, por exemplo, oferecer um desconto, um produto alternativo de igual ou maior valor, sem

custo adicional, ou benefícios futuros”, especifica Mozar Carvalho.

### Soluções

Em casos de atraso na entrega, o cliente, inicialmente, deve entrar em contato com a loja para tentar resolver a situação amigavelmente. A recomendação é do advogado especialista em direito empresarial Pedro Magalhães. Se a pessoa não obtiver sucesso, pode registrar reclamação nos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, e, se necessário, buscar auxílio de um advogado para resolver a questão judicialmente.

“Se o produto chegar com atraso, o consumidor tem direito a algumas opções. Ele pode exigir o cumprimento forçado da entrega, caso ainda haja interesse na aquisição do item; aceitar a entrega de um produto equivalente, caso esteja disponível; ou solicitar a substituição do produto”, elenca, complementando que a outra alternativa é

### Orientações

#### Para evitar dor de cabeça:

- » Verificar com atenção o prazo estipulado pela loja;
- » Avaliar se esse prazo atende às suas necessidades, lembrando que, em geral, o período indicado é contado em dias úteis;
- » Se decidir ir em frente com a compra, guarde um comprovante do prazo informado. Normalmente, as lojas enviam um e-mail com os principais dados da negociação, inclusive com o tempo de entrega, mas o consumidor pode tomar cuidado redobrado, tirando um print screen da tela do computador ou celular no momento da compra;
- » Outra dica é checar se há muitas queixas contra a loja nos órgãos de proteção ao consumidor e nos sites de reclamação sobre atraso na entrega.

Fonte: Idec

desistir da compra, com direito à restituição integral dos valores pagos, incluindo eventuais despesas extras.

O Instituto de Defesa de Consumidores (Idec) disponibiliza modelos de textos redigidos especificamente para essas soluções no site [idec.org.br](http://idec.org.br), conforme a legislação de proteção ao consumidor. É preciso preencher apenas os campos vazios com os dados pessoais e, depois, copiar e colar nos espaços virtuais da empresa para reclamações. Essa é uma maneira de ajudar a pressionar a entrega de um produto com prazo atrasado ou pedir o ressarcimento da importância paga.

\* Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso

### » ZURICH SEGUROS

## COBERTURA DE FURTO

» JACY MOREIRA DE CARVALHO

A beneficiária Jacy Moreira de Carvalho enfrenta dificuldades junto à Zurich Seguros. “Quebraram o vidro do meu carro e levaram tudo. O seguro cobria esse tipo de roubo. Enviei toda a documentação, mas estão me enrolando desde agosto do ano passado”, lamenta.

### Resposta da empresa

» Informamos que consta nos sistemas da seguradora que o sinistro restou encerrado, conforme carta recusa emitida em 18 de janeiro de 2024. Esclarecemos que o seguro contratado detém condições expressas e específicas para elegibilidade ao pagamento da indenização securitária. Ao que pudemos constatar, o sinistro ocorrido, não obstante as características, não deve cobertura pela apólice, uma vez que a cobertura do



seguro é limitada a transações financeiras indevidas, realizadas com o cartão segurado e, após análise dos documentos, não restou constato de ocorrência de transações indevidas com o cartão, inclusive, também não restou informado no aviso do sinistro. Nessas circunstâncias, a recusa ao sinistro se mantém. Em caso de despesas por transações indevidas efetivada(s) em estabelecimento(s), as mesmas deverão ser detalhadas por meio

de boletim de ocorrência e extrato com a data, local/site e horário da transação irregular. A seguradora responderá somente pelos prejuízos causados dentro do prazo de três dias anteriores ao bloqueio do cartão, excluindo-se as situações de não bloqueio do cartão, é de responsabilidade exclusiva do representante de seguros.

### Comentário da consumidora

» Não entraram em contato comigo. Estou pedindo reembolso da bolsa protegida que tem a cobertura do seguro. O cartão foi bloqueado no site do app. Eles sempre respondem como se eu estivesse falando do cartão de crédito, mas não é. Existe a cobertura do cartão e bolsa protegida.

### » PICPAY

## RECUPERAÇÃO DE SENHA

» VITÓRIA MARTINS FERREIRA

A cliente Vitória Martins Ferreira procurou a coluna em razão de um problema com o PicPay. “Esqueci minha senha, porque não usava a conta havia um tempo. Ficaram de me mandar o código de recuperação de senha, mas ele não chega para mim. Já entrei em contato com eles. Tudo que dizem é que é para aguardar e, até agora, nada”, reclama.

### Resposta da empresa

» O PicPay esclarece que a situação já foi solucionada e a equipe de atendimento entrou em contato com a cliente para orientá-la.

### Comentário da consumidora

» Consegui resolver, obrigada!

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852