

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 e o 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, 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
- » 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