

# Consumidor Direito + Grita

Aquele presente especial ou as roupas para passar as festas de final de ano não chegaram na data prevista? Saiba que a legislação garante a quem comprou o ressarcimento do dinheiro gasto

# Como agir quando a compra on-line é extraviada

» LAÍZA RIBEIRO DE SOUSA\*

Com o final do ano cada vez mais próximo, os preparativos para as comemorações estão a todo o vapor e, com a correria do dia a dia, a praticidade das compras on-line ganha força, sendo a primeira opção de muitas pessoas que pensam em passar a vira-da com roupas novas ou comprar aquele presente especial. Mas o que deve ser feito quando seu pedido simplesmente não chega no prazo determinado? O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante que o prejudicado receba seu produto ou o reembolso do valor pago.

O especialista em direito do consumidor Fernando Moreira explica que, do ponto de vista do direito do consumidor, a responsabilidade pelo extravio alcança tanto a loja quanto a transportadora, já que ambas fazem parte da mesma cadeia de fornecimento e compartilham do mesmo risco do empreendimento. “Essa configuração jurídica confere ao consumidor a prerrogativa de exigir a reparação integral de qualquer uma das partes, ou de ambas, embora seja mais comum direcionar a demanda à loja, em virtude do vínculo contratual direto”, afirma Moreira. A responsabilidade da transportadora só é isentada quando o problema é com o produto, e não no transporte.

Laura Hannah, 18 anos, passou pela tristeza de pedir uma roupa exclusivamente para o Ano Novo e não poder usá-la na data planejada. Ela conta que fez o pedido em uma loja virtual com a data prevista entre 12 e 17 de dezembro, mas a roupa foi parar em outra cidade. “Eu gostei de ficar acompanhando meus pedidos todo dia, então, eu estava sempre atenta, até porque eu pedi em cima da hora e não queria que algo desse errado. No dia 10, eu vi que meu pedido tinha chegado a Brasília, mas não a do DF, e sim a Brasília de Minas Gerais”, relembra.

Laura relata que sua frustração ficou ainda maior ao perceber que o pedido que seria usado no dia 31 não chegaria a tempo. “Foi muito cansativo. Eu e minha família íramos para uma festa e eu precisei correr atrás de uma roupa adequada e que eu

pudesse utilizar em outros momentos também. Acabei comprando um vestido caríssimo em uma loja de departamento, sendo que na internet eu consegui algo mais bonito, que era no meu estilo, mais em conta”, disse a estudante. O pacote de Hannah chegou 17 dias depois da data prevista — 2 de janeiro — pois a transportadora devolveu o pacote para a loja e, apenas depois, reenviou o pedido.

O que muitos consumidores não sabem é que, casos parecidos com o de Laura, podem receber indenização por danos morais. “Isso pode ocorrer em situações de ‘desvio produtivo’, quando o cliente é forçado a desperdiçar seu tempo vital enfrentando um moroso processo administrativo para resolver o problema, ou quando a mercadoria extraviada possui caráter essencial”, explica o especialista.

Ou seja, não basta um simples atraso na entrega para gerar a compensação. Só cabe indenização quando os produtos que foram extraviados eram essenciais, como remédios, itens de trabalho — uniformes, ferramentas — ou valor sentimental atrelado a datas específicas — vestidos de casamento, terno para formatura.

Assim como Laura, Ketellyn Oliveira, 24 anos, também teve problemas com seus pedidos especiais para o Natal. Ela relata que comprou um kit de perfumes para dar de presente ao seu noivo, mas o pacote nunca chegou. Segundo Ketellyn, assim que a compra foi finalizada, ela recebeu as informações do pedido e, no dia seguinte, recebeu o código de rastreio. “Como era uma compra nacional, o prazo que eles me deram — de 8 a 15 dias — era bem razoável, então, fiquei no aguardo.”

Conforme a data de entrega se aproximava, a jovem verificava o rastreio da transportadora para receber o pedido. No dia da entrega Ketellyn ficou de prontidão para não correr o risco de seu pacote voltar, porém, ele nunca chegou. “Eu abri o aplicativo e lá estava marcado como ‘entregue’, mas nem eu e nem minha mãe tínhamos recebido. Eu pensei que poderia ser um bug do app, então copiei o código de rastreio e coloquei no site para ver se mudava o status, mas continuava do mesmo jeito. Liguei para o SAC e fui informada de que o entregador



havia deixado o objeto no endereço que eu tinha colocado, mas nunca chegou até mim. Liguei na loja que comprei falando do problema e eles confirmaram que foi entregue e pediram para eu conferir com vizinhos, mas ninguém havia recebido”, diz Ketellyn.

Moreira explica que, em situações em que o pedido é marcado como ‘entregue’ mas não chegou ao consumidor a responsabilidade de comprovar o serviço realizado é da transportadora e da loja onde foi realizada a compra. “A simples tela de rastreamento com status ‘entregue’ não possui presunção absoluta de veracidade e é insuficiente para eximir a loja ou a transportadora de responsabilidade”.

Quando não se tem a comprovação de

que o objeto chegou ao destinatário, a empresa deve reparar o consumidor reembolsando ou enviando outro produto e, em alguns casos, pagar reparação moral.

### Atraso ou extravio?

O advogado especialista em direito do consumidor Thiago Figueiredo diferencia o atraso, que acontece quando o pedido chega ao destino depois do prazo estabelecido, do extravio, quando o produto é perdido, não chegando ao endereço final. “O consumidor no caso de atraso pode aguardar a entrega na nova data prometida ou pedir para desfazer o negócio com a restituição dos valores pagos, enquanto,

nos casos de extravio pode, de imediato, solicitar o reembolso dos valores pagos que deverão ser devolvidos”.

De acordo com o artigo 14 do CDC, o fornecedor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados. “O extravio não é um simples ‘acidente de percurso’. É uma falha cristalina na prestação de serviço que gera obrigações de reparação para o fornecedor como bem estabelece o Código de Defesa do Consumidor”.

### Prazos

Apesar de não ter estabelecido um prazo específico para comunicar o extravio e reparação dos danos ao consumidor, o Procon tem aplicado o conceito de prazo razoável para a conclusão da investigação interna do extravio e para a reparação dos danos causados ao consumidor. “Em média tem-se entendido que o prazo razoável para resolução deste problema são de 7 a 15 dias úteis a partir da data em que a entrega deveria ter ocorrido ou do momento em que o rastreio parou”, explica Figueiredo.

Prazos adicionais podem ser considerados adiamentos e prática ilegal da empresa. É estabelecido pela lei que a falha na prestação do serviço exige a reparação imediata, sendo enviando um produto nas mesmas condições contratadas ou a restituição dos valores pagos.

### Procon

Este ano, o Procon recebeu cerca de 37 reclamações de extravio ou avarias de carga ou correspondência, sendo a maioria delas extravio de bagagens pelas companhias aéreas. As reclamações podem ser feitas por meio do site do Procon ou a partir do site Consumidor.gov. “Para acompanhar o andamento de uma reclamação no Procon, o consumidor deve acessar o sistema e-Protocolo utilizando o número do seu processo ou comparecer presencialmente em um dos dez postos de atendimento do órgão.”

**\*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado**

### »SHOPEE

## COMPRA COM DEFEITO

A consumidora Ana Paula, 26 anos, comprou luzes pequenas para usar em um evento no qual era decoradora. Ao receber o pacote e fazer o teste, percebeu que não estavam funcionando. Ela pediu o reembolso, mas só tinha a opção de devolução para depois conseguir o reembolso. Devido à proximidade do evento, ela optou por pedir o dinheiro de volta e solicitar que alguém consertasse as luzinhas com o dinheiro do ressarcimento. Porém, segundo ela, a empresa nunca lhe deu um retorno e o pedido continua em análise. “Meu evento é no próximo sábado e eu não tenho as luzes. Mesmo com o vídeo e as fotos comprovando o não funcionamento da minha compra, meu pedido está eternamente em análise, e eu não sei o que fazer”, diz.

### Resposta da Empresa:

» “Referente à solicitação da consumidora, a Shopee informa que o time de atendimento já está em contato com a cliente para dar continuidade à resolução do caso. A plataforma reforça que, conforme previsto na Política de Reembolso e Devolução, quando um produto apresenta problemas não decorrentes de mau uso, a Shopee avalia as evidências enviadas pelo comprador via devolução do item e facilita a negociação entre as partes e o respectivo reembolso. Reiteramos que todas as solicitações devem ser feitas exclusivamente pelo aplicativo da Shopee, nosso canal oficial de atendimento.”

### Resposta da Consumidora:

» “Eu quero saber como eu fico nessa situação. O evento já é no sábado, e eu não tenho a decoração. Fiquei totalmente no prejuízo.”



### »ACQUA SPA

## SERVIÇO NÃO PRESTADO

Rebecca Magalhães, 34 anos, relata que fechou um pacote de massagem no Acqua Spa. No dia da sessão, recebeu uma mensagem de cancelamento do serviço, alegando problemas de energia na clínica. Depois de uma semana, Rebecca tentou entrar em contato com o estabelecimento, mas não recebeu retorno em nenhum dos canais de comunicação. Meses depois, o problema ainda não foi solucionado, os canais de contato não existem mais, tampouco o estabelecimento físico.

### Resposta da Empresa:

» Todos os meios de contato da empresa estão desativados. De acordo com o Procon-DF, em casos como esse, o consumidor deve registrar a denúncia no site oficial do Instituto de Defesa do Consumidor ou buscar atendimento presencial em regiões onde esse serviço é disponibilizado. Após a denúncia, os responsáveis darão prosseguimento jurídico ao caso.

### Resposta da Consumidora:

» “Tentei contato com eles, nunca me retornaram, telefone e WhatsApp inexistentes. Isso tem uns dois meses, perdi uns R\$ 400. Passei lá na porta da clínica na semana passada e está tudo abandonado, liguei de novo, e não me atendem.”

### 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