

Crescem queixas contra lojas virtuais

Procon registrou 43.978 reclamações de clientes por problemas com compras online em 2011, um aumento de 86% em relação a 2010

Roberta Scrivano

O barato às vezes sai caro. Marco Aurélio Campos, de 36 anos, comprou em janeiro do ano passado uma cafeteira no site americano ebay.com. O produto, ofertado por US\$ 240 pelo portal, sairia R\$ 310 mais barato a Campos, que já havia pesquisado os preços nas lojas de São Paulo. “Foi minha primeira compra online”, conta. O produto, no entanto, nunca foi entregue. “E eu fiquei com o prejuízo. Mas aprendi e não compro mais nada virtualmente”, emenda.

O caso de Campos é um entre milhares. Só na Fundação Procon de São Paulo as reclamações contra portais de compra aumentaram 86% de 2010 para 2011 – de 23.571 para 43.978. E ainda são poucos os consumidores que reclamam no órgão.

Campos, por exemplo, não registrou seu problema no Procon. “Tive tanto desgaste com a espera do produto que decidi esquecer isso e realmente arqueei com o prejuízo”, lembra ele, que, quando se conformou de que não receberia a cafeteira, foi a uma loja pessoalmente e adquiriu um produto idêntico, por R\$ 790. “E a cafeteira foi comigo, debaixo do braço”, relata. A reportagem tentou contato com o site americano, mas não obteve retorno.

Os três principais motivos de reclamação no Procon quando o assunto é compra online são: a não entrega ou o descumprimento do prazo prometido, problemas com a desistência da compra e, por último, produtos que são entregues com defeito.

Direito do consumidor. Os sites de compra são obrigados a cumprir o prazo de entrega estabelecido no momento da compra. Selma do Amaral, diretora de atendimento do Procon-SP, explica que, no dia seguinte ao



PAULO LIEBERT/AE-3/9/2004

E-commerce. Centro de distribuição do Submarino, que pertence ao grupo B2W: crescimento das vendas na internet vem acompanhado de mais reclamações

vencimento do prazo, o consumidor já tem direito de reclamar. Mariana Ferreira Alves, advogada do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), recomenda que a primeira reclamação seja feita diretamente ao vendedor do produto. “Porque, em geral, a solução é mais rápida”, detalha.

Selma diz que, depois da tentativa de solução amigável, o consumidor deve procurar o Procon. “E, então, nós notificamos a empresa e auxiliamos na solução do problema”, afirma.

No caso de problemas com sites estrangeiros, como o é o caso de Campos, que não teve sucesso na compra da cafeteira, a solução por meio do Procon é mais complicada. “Porque, se não há filial no Brasil, não conseguimos fazer a notificação e dar anda-

mento ao procedimento de praxe”, relata Selma. De qualquer forma, a reclamação pode ser feita para que o nome da empresa fique registrado, o que possibilita a outros consumidores a consulta de quem já foi reclamado.

Para solucionar casos assim, portanto, é preciso procurar a Justiça. Mariana, do Idec, explica que a empresa que se propõe a fazer entregas no Brasil está obrigada a cumprir o Código de Defesa do Consumidor do País. “O

● **Mais reclamado**
O B2W, maior grupo de varejo online do País, dono do Submarino, Americanas.com e Shoptime, teve 4.683 reclamações em 2011, 10% das queixas no Procon.

consumidor precisará de um advogado para ajudá-lo na produção da chamada ‘carta rogatória’, já que a outra parte está fora do País”, comenta. Ela adianta que o procedimento é burocrático e caro. Fica, portanto, mais uma recomendação dos órgãos de defesa do consumidor: evite fazer compras em sites estrangeiros.

Cuidado. Selma do Amaral salienta a importância de se obter referências sobre o portal antes de fazer a compra. “No site do Procon há essa lista com os sites mais reclamados. Vale checar a listagem”, sugere. “Mas, além disso, perguntar aos conhecidos se já compraram lá e se a entrega foi feita corretamente também é importante”, completa.

Procon já detectou 29 portais fraudulentos

● Todos os dias, novos sites de compra online entram no ar. O Procon de São Paulo tem feito uma ronda entre essas páginas estreadas para detectar fraudes e evitar o prejuízo ao consumidor. No portal do órgão de defesa do consumidor já há uma lista com 29 sites fraudulentos, mas que ainda estão na rede. Para ler a listagem, acesse: www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=2661.

“Esse é um outro motivo que torna a reclamação do consumi-

dor importante. Quando percebemos que um determinado site tem muitos problemas citados, vamos atrás para checar o que está havendo”, diz Selma do Amaral, diretora de atendimento do Procon-SP.

Para não cair nas armadilhas da compra online, Selma sugere que o consumidor cheque se o portal tem um número de CNPJ, antes de fazer a compra. “Para vender produtos, é necessário que o site seja uma empresa, portanto, tem de ter CNPJ”, detalha. Além disso, verificar se há um endereço cadastrado, bem como um telefone fixo também são recomendações da diretora do Procon-SP. /R.S