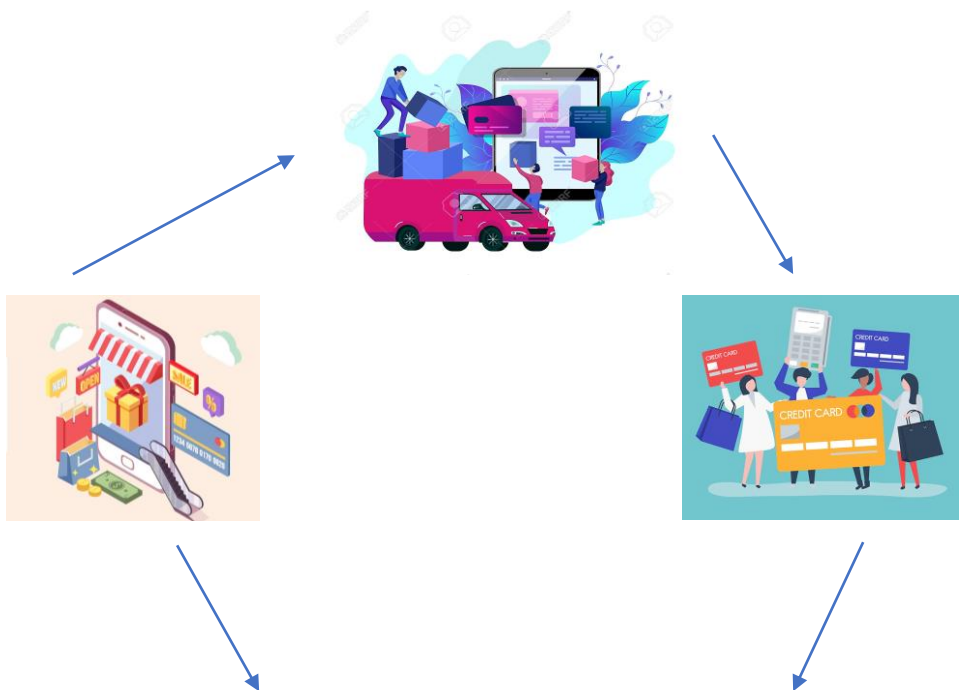


# Quais são os meus direitos quando faço compras online?



## Quais são os meus direitos quando faço compras online ?

As compras em lojas virtuais estão amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor e Decreto nº 7.962/13.



Nos meios digitais em que ocorrem o comércio eletrônico, os produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas, claras, precisas, e ostensivas sobre suas características, preço, garantia, prazo de validade, data de entrega, dados do fabricante, e sobre eventuais riscos que possam apresentar à saúde e à segurança do consumidor

Os fornecedores que praticam E-commerce são obrigados a manter serviço adequado, eficaz e facilitado de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato, e são obrigados a se manifestarem quanto a essas demandas em até cinco dias do contato realizado pelo consumidor.

Se ocorrer qualquer problema com a compra, é importante entrar em contato com a empresa para comunicar o ocorrido, não apenas para tentar solucionar o conflito, mas para que o comerciante eletrônico tenha ciência de suas falhas, e as corrija quanto antes. Guarde os dados do pedido e documentos pertinentes. Se o problema não for resolvido, procure um dos nossos canais de atendimento.

O Procon Municipal de Palmas esclarece as principais dúvidas sobre o comércio eletrônico (E-commerce) e os direitos do consumidor

# Quais são os meus direitos quando faço compras online?



**Se a empresa não cumprir a previsão de entrega, posso cancelar a compra e/ou não receber o produto?**

A empresa deve informar o prazo previsto para a entrega do produto, e antes de efetivar a compra confirme que está ciente e de acordo. Se o prazo acordado for descumprido, é possível exigir a entrega do produto, ou cancelar a compra e reivindicar a devolução do valor pago corrigido, recusando o recebimento em atraso.



É importante ter em mente, no entanto, que estamos vivendo um momento difícil, em que os atrasos podem ter relação com as medidas de contenção à epidemia, por isso o Procon Municipal de Palmas aconselha cautela na hora de decidir pelo cancelamento ou pela recusa.



**Efetuei uma compra pela internet, mas não gostei do produto. Posso devolver?**

Em princípio, sim. O Código de Defesa do Consumidor assegura a desistência do contrato, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial - físico, que deve ser exercida no prazo de 7 (sete) dias da contratação ou do recebimento do produto, sem necessidade de justificativa, e sem custos.

O direito de arrependimento pode ser praticado pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados. A desistência da compra deve ser exercida com cuidado, responsabilidade e razoabilidade, lembrando que, em especial durante a Pandemia causada pelo COVID-19, todos estão enfrentando dificuldades, inclusive os próprios fornecedores.



**Meu pedido chegou, porém o produto veio com defeito ou avariado, posso fazer a devolução e exigir um produto novo ou o reembolso?**

Se o produto for entregue visivelmente avariado, é possível recusar seu recebimento, informando o ocorrido ao fornecedor, que deverá enviar outro produto em perfeitas condições, ou oferecer a devolução do valor pago, ou o abatimento proporcional ao preço.

Se o vício, popularmente conhecido como defeito, no produto for constatado em sua utilização, entre em contato com o fornecedor em até 30 dias em caso de bens não duráveis (como produtos alimentícios), e 90 dias em caso de produtos duráveis (por exemplo máquina de lavar roupas).



Esse prazo de reclamação começa a ser contado a partir da descoberta do vício (avaria).

Após a notificação do vício, o fornecedor tem, em regra, o prazo de 30 (trinta) dias para reparar o produto. Se o reparo não for feito nesse prazo, estão disponíveis as opções: substituição do produto por outro de mesma espécie (mesmo tipo e marca), devolução da quantia paga devidamente corrigida, ou abatimento proporcional do preço.

O fornecedor somente terá de providenciar imediatamente essas opções se o produto for bem essencial (geladeira, fogão, por exemplo), ou se, em razão da dimensão do vício, a substituição das partes avariadas puder comprometer a qualidade ou características do produto.

Atenção: conheça a política de troca e devolução dos produtos da empresa antes de efetuar a compra. Essa informação deve constar no site de modo claro, e pode mudar entre os fornecedores



### **Não recebi o pedido, mas a empresa alega que entregou, o que fazer?**

Diante da afirmação de que o produto não foi entregue, ou que a entrega foi incompleta, cabe ao fornecedor a comprovação de que cumpriu com a sua obrigação, nos exatos termos em que se obrigou. Caso a empresa não comprove, faça uma reclamação nos canais de atendimento eventualmente disponibilizados pela empresa



### **Recebi o pedido com itens faltando que foram cobrados e constam na nota fiscal. Como proceder nesses casos?**

O fornecedor tem a obrigação de entregar todos os produtos adquiridos pelo consumidor. Caso eles não tenham sido entregues, mas constem na nota fiscal, entre imediatamente em contato com o fornecedor, por meio dos canais de atendimento por ele disponibilizados, e informe quais itens foram cobrados, mas não entregues.



### **Efetuei a compra de um produto, que já foi enviado pela empresa, porém o pedido está parado em um centro de distribuição dos correios, sem movimentação e o prazo de entrega já expirou. O que fazer?**

O mais importante é comunicar ao fornecedor essa situação, tão logo tenha ciência dela. Em virtude das medidas de contenção à pandemia, o prazo de entrega pode ser afetado, por isso é importante avaliar o caráter extraordinário dessa situação.



Se não for possível aguardar a entrega do bem, informe isso ao fornecedor, e se desejar cancelar a compra e solicitar o reembolso do valor, recuse o recebimento do produto, se ocorrer posteriormente.



**Efetuei o pagamento do frete para receber o produto em casa, porém recebi um comunicado dos Correios para retirar o produto em um centro de distribuição. Posso solicitar a devolução do valor pago pela entrega?**

Nesse caso, entre em contato com o fornecedor, e explique o ocorrido. É possível solicitar a devolução proporcional do valor pago pela entrega (frete), considerando que esta não ocorreu integralmente até o endereço indicado na compra, mas parcialmente, em um centro de distribuição.

O Procon Municipal Palmas entende legítimo o cancelamento da compra, dependendo das dimensões e do peso do produto adquirido, e da (im)possibilidade de sair de casa durante o período de isolamento social, já que algumas pessoas têm maior risco de contágio pelo COVID-19.



**Realizei uma compra e ao finalizar recebi a confirmação do pagamento. Dias depois ao acessar o e-mail, percebi que a compra foi cancelada sem justificativa pelo vendedor. Ele pode fazer isso?**

Não. Uma vez concluída a compra, é seu direito exigir o cumprimento. Para isso, entre em contato com o fornecedor, nos canais de atendimento disponibilizados por ele, reivindicando a entrega do produto ou a prestação do serviço. Pode também alternativamente e à sua escolha aceitar outro produto ou serviço equivalente, ou requerer a devolução do valor pago monetariamente atualizado, bem como, se houver prejuízo pelo descumprimento contratual, exigir indenização.



**Efetuei uma compra pelo Facebook, Instagram ou Whatsapp, porém não recebi. O que fazer?**

Ao realizar compras através de redes sociais e aplicativos redobre os cuidados. Antes de fazer qualquer compra, verifique os dados do fornecedor, tais como nome completo e CPF ou CNPJ, telefone e e-mail para comunicação.



Se o produto não foi entregue, inicialmente, busque contato com o fornecedor, nos canais de atendimento disponibilizados por ele, e reclame o cumprimento do contrato.

Além disso, é fundamental também entrar em contato com o Facebook ou Instagram se todo o processo de compra, desde a oferta dos produtos até a finalização com o respectivo pagamento, ocorrer dentro do ambiente da rede social (sem redirecionamento a outro site) para que o aplicativo tome providências quanto ao fornecedor que não realizou a entrega.

## ➤ EM CASO DE DÚVIDAS

# ATENDIMENTO REMOTO



[atendimentoprocon@palmas.to.gov.br](mailto:atendimentoprocon@palmas.to.gov.br)



08:00 às 18:00



- Documentos pessoais
- Comprovante de endereço
- Telefone para contato
- Contratos, comprovantes, etc
- Relato da reclamação



(63) 3212-7771



**PROCON**  
MUNICIPAL DE PALMAS