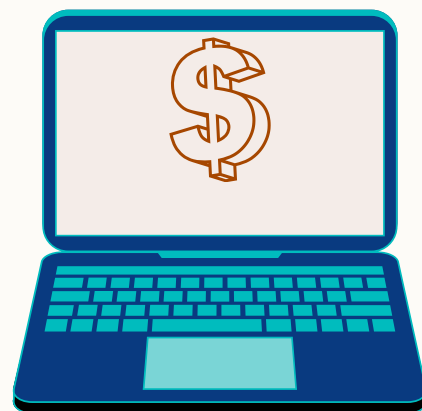


Direito do Consumidor:



**Como comprar na
internet de forma
segura?**



Conhecendo um pouco sobre o direito do consumidor no meio digital, que pode ser um grande aliado para o consumidor no mundo pós-revolução tecnológica, essa cartilha apresenta o básico que você precisa saber para estar mais seguro nas compras online.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor permite ao consumidor desistir de compras feitas fora de estabelecimentos físicos, como pela internet, em até sete dias após o recebimento ou assinatura do contrato. O consumidor pode cancelar sem justificar o motivo e solicitar a devolução total, incluindo custos de envio. Se não conseguir contactar o fornecedor, pode pedir o estorno à administradora do cartão de crédito.

PRAZO DE ENTREGA

O site deve informar claramente o prazo para a entrega do produto ou execução do serviço, incluindo uma data e horário definidos. Além disso, o fornecedor não pode cobrar taxas adicionais para entregas agendadas.

DIVULGAÇÃO DE PREÇO

Sobre o preço, a informação ao consumidor deve ser clara e incluir o valor à vista do produto, o preço total a prazo, detalhado o número de parcelas, periodicidade e valor das prestações. Todos os custos adicionais, como seguro, entrega e juros ou encargos financeiros. Esses detalhes ajudam o consumidor a entender o custo total e comparar opções de forma justa.

INFORMAÇÃO ADEQUADA

Em comércio eletrônico, é essencial que o site forneça informações completas e claras sobre produtos e serviços. Deve incluir dados do fornecedor (nome empresarial, CNPJ, endereço), descrever detalhadamente as características e riscos dos produtos, e apresentar o preço total com todos os custos adicionais. Além disso, o site deve informar as condições da oferta, opções de pagamento, disponibilidade e prazos de entrega.

CUMPRIMENTO DA OFERTA

Toda oferta feita ao consumidor, seja para produtos ou serviços, deve ser cumprida pelo fornecedor. Se não for, o consumidor tem o direito de:

- Exigir o cumprimento da oferta;
- Escolher outro produto ou serviço equivalente;

Cancelar o contrato e receber o valor pago, com a devida correção.

ATENDIMENTO FACILITADO

Fornecedores online devem:

- Fornecer um resumo do contrato e destacar limitações.
- Permitir correção de erros antes da conclusão.
- Confirmar o recebimento da aceitação.
- Disponibilizar o contrato completo para impressão.
- Oferecer suporte eficiente para dúvidas e cancelamentos.
- Usar segurança eficaz para pagamentos e proteção de dados.

DEVOLUÇÃO

O fornecedor não pode cobrar pelo frete de devolução do produto e não pode exigir que a embalagem esteja intacta para aceitar a devolução.

GARANTIAS

Existem três tipos de garantias: 1. Garantia Legal: Obrigatória por lei, cobre defeitos por 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para duráveis. O prazo começa na entrega ou conclusão do serviço. 2. Garantia Contratual: Opcional, oferecida além da garantia legal, com termos descritos em documento escrito. 3. Garantia Estendida: Paga pelo consumidor para prolongar a cobertura, com possibilidade de indenização ou substituição. Pode ser cancelada em até sete dias.

COMPRAS COLETIVAS

Sites de compras coletivas oferecem produtos e serviços, muitas vezes exigindo um número mínimo de compradores para validar a oferta. O fornecedor deve informar condições de compra, não cobrar se as condições não forem atendidas, identificar claramente quem resolve problemas, garantir que cupons não resultem em tratamento diferenciado e destacar a necessidade de agendamento para o serviço.

PUBLICIDADE NÃO SINALIZADAS

USANDO INFLUENCIADORES DIGITAIS

Influenciadores digitais devem identificar claramente o conteúdo publicitário para evitar propaganda disfarçada. A falta dessa identificação pode levar a problemas com o CONAR e implicações legais por violar o Código de Defesa do Consumidor. No Brasil, é recomendado usar a hashtag #publicidade em vez de #ad.

DICAS NA HORA DE COMPRAR

Ao comprar de sites internacionais, fique atento aos tributos adicionais. Publicidade é enganosa se for falsa ou confusa. Verifique a reputação do fornecedor antes de aproveitar promoções e saiba que sites de busca geralmente não são responsáveis por problemas, a menos que participem da transação. Para resolver problemas, comece pelo fornecedor, depois procure o PROCON, e, se necessário, consulte um advogado.



Atividade Extensionista - Direito Digital- Campus da Asa Sul- Turno matutino