

Direitos do Consumidor: eletrônicos e internet

Quem nunca teve um problema com um produto eletrônico ou operadoras de telefonia e internet banda larga que atire a primeira pedra. Segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL -, em 2009 o número de aparelhos celulares habilitados no Brasil era de 153 milhões. Já o número de usuários com internet banda larga em suas residências gira em torno de 23 milhões.

Com um número tão expressivo de usuários, é natural que o volume de problemas e reclamações também se tornem cada vez mais comuns. Mas o que fazer quando a vítima do problema é você? O portal Baixaki foi pesquisar o que fazer em algumas das situações mais frequentes que podem acontecer no dia a dia.

A boa notícia é que, na maioria dos casos, o Código de Defesa do Consumidor garante plenamente os seus direitos. Por isso, fique ligado neste guia e não deixe ninguém passar você para trás por falta de informações. Afinal, problemas podem até ocorrer, mas isso não significa que os seus direitos possam ser desrespeitados ou ignorados por completo.

Prazos e garantias

Imagine a seguinte situação: você acabou de comprar um monitor novinho na loja e, já no primeiro mês, ele começa a apresentar problemas. A quem recorrer à loja ou ao fabricante? Tudo irá depender do prazo decorrido de sua compra.

Os produtos eletrônicos são considerados bens duráveis e têm pelo Código de Defesa do Consumidor um prazo de garantia legal de 90 dias, conforme o inciso II do artigo 26. A garantia legal independe da contratual, que é aquela ofertada pelo fornecedor, cujo prazo pode variar. A garantia legal é complementar à garantia contratual.



Assim, se um produto é ofertado como tendo garantia de um ano (contratual), esta garantia deve ser complementar à garantia legal (90 dias), totalizando um período de um ano e três meses. Os itens cobertos pela garantia variam de produto para produto e você deve ficar atento ao que está disposto em seu certificado de garantia e no manual de instruções do produto.

Alguns estabelecimentos comerciais, por liberalidade, estipulam um prazo, por exemplo, de 5 dias, para troca do produto em caso de defeito. No entanto, a garantia contratual é estabelecida pelo fabricante, mas o vendedor responde solidariamente, conforme o Código de Defesa do Consumidor, se o problema não for resolvido pela assistência técnica.

Fiquei um dia ou mais sem internet. Devo pagar por ele?

A resposta para essa pergunta é simples: não! Talvez esta seja uma das reclamações mais comuns dos usuários. Muitas vezes, devido a algum problema externo ou mesmo uma janela de manutenção, a internet banda larga de uma determinada região da cidade fica fora do ar por alguns instantes.

No entanto, para quem trabalha online o tempo todo, alguns minutos podem parecer uma eternidade, o que dizer então de ficar um dia inteiro sem internet? Segundo o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 20, *"o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor"*.

Nos incisos I, II e III do mesmo artigo as opções também ficam claras, sendo seu direito exigir *"a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço"*.



Todavia, é preciso comprovar o tempo que o serviço ficou fora do ar. Para isso, segundo orientação do PROCON, o consumidor deve "contatar a empresa solicitando o desconto proporcional e/ou os órgãos de defesa do consumidor. Na reclamação é preciso que conste a data e hora da interrupção do serviço".

É importante ter em mãos também números de protocolos com datas e horários das ligações efetuadas para a operadora. A mesma regra vale para serviços de telefonia e serviços considerados essenciais, como água e luz.

Velocidade de conexão abaixo do contratado

Este é um ponto polêmico. Os serviços de transmissão de dados não são estáveis e muito menos disponibilizam uma velocidade contínua. Assim, é natural que ocorram variações na velocidade de download e upload para mais ou para menos do valor contratado.

Embora numa análise inicial a queda significativa na velocidade possa também se enquadrar no artigo 20 - já que há uma diminuição de valor - é importante neste caso atentar para o que está escrito no contrato que você assinou quando contratou o serviço. A maioria deles prevê uma variação na velocidade contratada.

Alguns contratos, inclusive, estipulam que a velocidade de conexão pode chegar até a 10% do valor. Num caso extremo como este, você deve entrar em contato com a operadora e, se nada for feito, procurar um órgão de defesa do consumidor como o PROCON.

Legalmente não há muito para ser feito, mas cláusulas como essas podem ser questionadas, uma vez que podem ser interpretadas como abusivas. Se você não recebeu uma via do contrato, exija-a. É um direito seu. Assim como também é um dever seu ler o contrato antes de assiná-lo para que, caso discorde de alguma de suas cláusulas possa questioná-las ou mesmo procurar outra empresa.



A mesma regra vale para limites de banda. Caso você tenha contratado um plano de dados ilimitado, não faz sentido ter sua velocidade de conexão reduzida ao atingir determinado limite de download. Mais uma vez, procure saber o que foi estabelecido em contrato e, caso nada tenha sido mencionado, acione o PROCON de sua cidade.

Alguns órgãos como o Instituto de Defesa do Consumidor - IDEC - têm questionado cláusulas como a supracitada, buscando uma padronização na legislação. Porém, em princípio, o que existem são decisões judiciais isoladas, analisadas em casos individuais.

Multas rescisórias e prazo de fidelidade contratual

Para o PROCON a exigência relativa a prazo de fidelidade nos serviços de internet é abusiva, conforme os artigos 51 e 39 do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 51 dispõe que *"são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: transfiram responsabilidades a terceiros (inciso III) e deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor (inciso IX)"*.

Na maioria dos casos, ao exigir o não pagamento de multas rescisórias ou taxas referentes a quebras de contrato, as operadoras depois de alguma negociação costumam abrir mão dos valores. No entanto, caso você não tenha sucesso, a melhor saída é procurar um órgão de defesa do consumidor.



Mais uma vez, é importante ficar atento ao que está disposto no contrato que você assinou e tê-lo em mãos, assim como comprovantes de pagamento e números de protocolo de ligações à operadora, na hora de entrar em contato com os órgãos de defesa.

Compras no exterior

Com a popularização das lojas online e da implementação de sistemas mais seguros para transferência de dados, aumentou significativamente a compra de produtos pela internet. Dados divulgados no final de 2009 dão conta que as transações online cresceram 28% em relação aos dois últimos anos.

Embora o mercado interno online já seja hoje uma fonte confiável para boa parte dos consumidores, ainda são poucos que se aventuram em compras online em lojas do exterior. Fatores como a alta carga tributária, taxas de frete mais altas e prazo maior para entrega acabam ainda sendo motivo de desconfiança para muitos usuários.

Porém, mesmo que você esteja disposto a encarar todos esses fatores, precisa ficar atento também a outro detalhe: caso o produto que você comprou apresente algum defeito ou venha com alguma avaria será preciso contar com a idoneidade e a boa vontade da loja de origem para resolver o problema.

Isso acontece porque as leis do Código de Defesa do Consumidor não se aplicam aos estabelecimentos comerciais internacionais. Por isso, antes de efetuar uma compra internacional, leve em consideração alguns fatores.

Dois principais deles são: informe-se em fóruns ou com outros usuários sobre experiências anteriores de compra e verifique no site quais as condições e prazos para possíveis devoluções ou trocas de mercadorias.



Mas e caso você compre um produto fora do país de uma empresa ou marca que possua representante legal em terras brasileiras? Segundo orientação do PROCON, caso exista um representante oficial do fornecedor internacional no Brasil, o consumidor pode procurá-lo para resolução de eventual problema. Se não houver representante no país, o consumidor deve recorrer ao Judiciário, com abertura de processo.

Algum cuidado básico que você deve tomar antes de efetuar qualquer tipo de compra online seja no Brasil ou no exterior:

Saiba efetivamente como funcionam todos os procedimentos a serem adotados durante a compra e após o recebimento da mercadoria. Em caso de dúvida não hesite em entrar em contato com a loja. Caso sua mensagem não seja nem respondida, desconfie sobre a qualidade do serviço prestado;

- Verifique as medidas que o site adota para garantir a segurança e a privacidade dos seus dados;
- Guarde todos os dados de compra, como itens adquiridos, valor pago, forma de pagamento, prazo de entrega e número do protocolo de compra. Emails trocados com a loja também são válidos em uma possível reclamação, por isso guarde-os também;
- Exija sempre nota fiscal do produto.

Quando posso me arrepender das compras que fiz via Internet?

Desde que você esteja agindo de boa-fé é possível, sim, arrepender-se da compra de um determinado produto. Este é mais um direito do consumidor e que pode ser exercido em duas situações. Quando o produto ou serviço recebido não corresponder às suas expectativas, é uma delas; ou quando o consumidor for induzido a contratar sem a necessária reflexão.

Neste caso, exige-se boa fé do consumidor por se tratarem de condições de análise subjetivas, e não técnicas, para desistência da compra do produto. Em situações como esta seu direito pode ser exercido até 7 dias após a data de assinatura do contrato ou recebimento da mercadoria.



O produto recebido deverá ser devolvido e os valores pagos à loja devem ser restituídos, inclusive, com atualizações monetárias quando forem cabíveis. Vale lembrar que o produto deve ser entregue da mesma forma que você recebeu, ou seja, sem avarias e em perfeitas condições de uso.

Seja um consumidor consciente

Conhecer os seus direitos e deveres como consumidor é uma das melhores maneiras para evitar aborrecimentos quando eventuais problemas ocorrerem. Assim, além de evitar ser enganado, você saberá exatamente como proceder em determinadas situações.

Fonte: <http://www.tecmundo.com.br/3583-direitos-do-consumidor-eletronicos-e-internet.htm#ixzz2ogqKsunU>

Listamos aqui algumas dicas que você deve levar em consideração antes de adquirir qualquer produto e algumas ações importantes a serem feitas após a compra:

- Antes de adquirir qualquer produto ou serviço, solicite uma cópia do contrato para leitura. Muitas vezes o consumidor só se dá conta de determinadas condições de utilização após a assinatura do contrato. Com isso você evita comprar produtos que não irão suprir suas necessidades e também pode questionar caso discorde de algumas condições impostas pelo fabricante ou prestador do serviço;
- Guarde todos os comprovantes de compra, notas fiscais, certificados de garantia e manuais de instrução juntos. É comum acontecer de um produto apresentar problemas depois de quase um ano da compra e o consumidor não poder usufruir da garantia por não ter mais os comprovantes de compra. Por isso, guarde-os de maneira organizada em algum lugar de fácil acesso em sua residência;
- Leia atentamente o manual de instruções do produto, bem como os contratos de utilização de serviços. Você descobre como utilizar todas as funções de um determinado bem durável sem o receio de estar fazendo algo errado que possa estragá-lo. Da mesma maneira, no caso dos serviços, você fica ciente dos seus direitos e deveres e pode utilizar essas informações em benefício próprio quando necessário.
- Conheça o Código de Defesa do Consumidor. Muitas vezes o proprietário de um produto com avarias acaba deixando de exercer os seus direitos por não ter conhecimento da legislação. O texto completo da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, pode ser acessado na página do Governo Federal;
- Ao entrar em contato com um Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC - ou assistência técnica, anote sempre a data e o horário da ligação, bem como os números de protocolo de atendimento e, se possível, o nome dos atendentes. Informações como essas são primordiais caso o problema não seja solucionado pela empresa e seja necessário procurar um órgão de defesa do consumidor;
- Se você se sentir lesado e o contato direto com a prestadora de serviços, a loja ou o fabricante não resolverem o seu problema, procure o PROCON da sua cidade. O Governo Federal mantém o site Portal do Consumidor e nele é possível pesquisar o telefone e endereço de todas as unidades do PROCON no país. Outra alternativa é consultar o IDEC. A página oficial da entidade também traz muitas orientações ao consumidor além dos telefones e endereços para contato.

Alguns sites para você visitar



Lei nº 8.078 - No site do Governo Federal está disponível o texto integral da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que legisla sobre os direitos e deveres do consumidor;

Portal do Consumidor - Site também mantido pelo Governo Federal onde é possível localizar a unidade do PROCON mais próxima de sua cidade;

ANATEL - A Agência Nacional de Telecomunicações é a

responsável pela regulamentação dos setores de internet e telefonia no país. Além de toda a legislação sobre o assunto o site traz respostas às perguntas mais frequentes do consumidor sobre o assunto;

IDEC - Site do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, uma associação de consumidores independente que tem por objetivo educar e conscientizar os cidadãos sobre os seus direitos.

Este artigo trouxe informações úteis para você? Que outras dicas ou conselhos importantes devem ser levados em consideração na aquisição de produtos ou serviços? Participe deixando a sua opinião nos comentários.