

Advogada explica quais são os direitos dos clientes quando os pedidos on-line atrasam

Saiba o que diz o Código de Defesa do Consumidor para situações como essa

Um estudo realizado pela Canuma Capital aponta que as compras on-line superaram o consumo em shoppings centers do Brasil, faturando R\$ 260 bilhões no ano passado, frente a R\$ 175 bilhões dos shoppings. Contudo, apesar da facilidade na hora de comprar, muitos consumidores têm relatado insatisfação com o atraso nos prazos de entrega das encomendas.

Dividida em quatro etapas, a [logística](#) de entrega começa pela separação da mercadoria, que acontece logo após a confirmação de pagamento. Após, é feita a coleta pela transportadora para despache. Depois chega a vez da roteirização, que define qual é a rota mais rápida para a entrega. Por último, é feito o transporte até o centro de distribuição, que irá levar a compra até destinatário. Caso haja problemas em alguns desses intervalos, é possível que o consumidor tenha que esperar mais tempo para receber sua compra.

De acordo com a advogada e coordenadora do curso de Direito da Faculdade [Unime](#), Wilmara Falcão, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) não determina um limite máximo de dias até que o produto chegue ao endereço informado na compra, mas garante o direito à informação. “As lojas precisam transmitir todos os dados para os clientes. Os prazos estabelecidos, valores e informações complementares do produto devem constar na nota fiscal”, explica a profissional.

O CDC considera que os atrasos são uma ilegalidade na transação entre a empresa e o comprador, que pode abrir reclamação por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

para sanar o problema ou solicitar reembolso integral (que inclui o valor da taxa de frete). “O consumidor é quem decide como quem deseja prosseguir. A orientação é resolver de forma amigável, combinando novos prazos para entrega. Mas se o cliente se sentir prejudicado, pois nessa demanda ele é o hipossuficiente da relação, pode acionar os órgãos responsáveis para cumprimento da lei”, orienta a [advogada](#).

De acordo com o artigo 35 do CDC há a possibilidade de rescindir o contrato entre consumidor e fornecedor, devendo ser restituído quanto ao valor pago antecipadamente, adicionando ainda a possibilidade de perdas e danos, a depender do produto ou serviço que não foi entregue em data estabelecida no contrato.

Por fim, a advogada ressalta que é possível formalizar a ocorrência no Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), que pode ser acionado de forma on-line. Caso o trâmite seja qualificado nos direitos de perdas e danos, por conta da frustração criada pela loja virtual, o cliente deve recorrer ao Juizado Especial Cível (JEC), também conhecido como Juizado de Pequenas Causas. “Em casos assim, não há necessidade de um advogado para ajuizar a ação, mas é importante guardar todos os documentos para comprovar a situação e ter o direito à indenização”, esclarece Wilmara.

Fonte: Agência Educa Mais Brasil

Envie vídeos, fotos e sugestões de pauta para a redação do JFP (JORNAL FOLHA DO PROGRESSO) Telefones: WhatsApp (93) 98404 6835- (93) 98117 7649.

“Informação publicada é informação pública. Porém, para chegar até você, um grupo de pessoas trabalhou para isso. Seja ético. Copiou? Informe a fonte.”

Publicado por Jornal Folha do Progresso, Fone para contato 93 981177649 (Tim) WhatsApp:-93- 984046835 (Claro) -Site:

www.folhadoprogresso.com.br e -
mail:folhadoprogresso.jornal@gmail.com/ou e-mail:
adeciopiran.blog@gmail.com

<https://www.folhadoprogresso.com.br/candidatos-do-revalida-2022-ja-podem-consultar-locais-de-prova-da-primeira-etapa/>