

Ilegalidades em linha

Chumbámos 5 das 15 lojas analisadas por demorarem mais de 30 dias a reembolsar o montante pago, após uma devolução. Encontrámos ainda duas empresas que admitem divulgar ou vender os dados dos clientes



Comprar produtos no conforto do lar, sem filas e confusão, é muito prático. Mais: tem a vantagem de poder comparar os preços em várias lojas antes de decidir, sem ter de palmilhar terreno. Em 2011, 10% dos portugueses entre os 16 e os 74 anos encomendaram produtos ou serviços através da Internet, segundo dados do Instituto Nacional de Estatística (INE). Lisboa, com 14%, é a região com maior percentagem de cibernautas que aderiram ao comércio eletrónico, seguida pelo Algarve (12%), Alentejo e Centro, com 11 por cento.

Apesar da facilidade com que se fazem compras na Net, há que ter cuidado para evitar fraudes ou roubo de dados informáticos. Também as lojas online devem cumprir vários requisitos quanto a informação e medidas de segurança, para garantir que tudo decorre sem riscos para o consumidor. Fizemos compras em 15 lojas eletrónicas e devolvemos os produtos. Verificámos que nem todas estão

isentas de riscos ou funcionam segundo a lei. As lojas online eXpansys, Minfo, Pixmania, Vobis e Worten chumbaram na nossa análise porque não reembolsaram o montante pago pelo produto devolvido no prazo de 30 dias previsto na lei.

Abusos nos dados pessoais

Antes da confirmação da encomenda de um produto ou serviço, há várias informações, obrigatórias por lei, que as lojas online têm de transmitir aos consumidores. Quando se abre a página *web* da loja, é essencial que apareça a identificação do vendedor. Também deve ser fácil de encontrar a morada e os contactos. Analisámos ainda se a informação estava em português e se era indicado o modo preferencial de comunicação com os consumidores: telefónico ou através de uma loja física. Todos os sítios cumpriam os requisitos exigidos.

Os termos e condições, também obrigatórios, devem ser fáceis de encontrar, claros e passíveis de impressão. Analisámos se

O NOSSO ESTUDO

Analisámos 15 lojas online

■ Entre outubro e dezembro de 2011, comprámos produtos nas principais lojas online com informação em português. No total, avaliámos 15 sítios. Em cada um, encomendámos um aparelho eletrónico: máquina fotográfica, câmara de vídeo, GPS ou telemóvel.

■ Para a avaliação, definimos uma lista de 21 critérios, divididos em 6 tópicos. Começámos com a informação no sítio, as menções legais e a descrição do produto. A compra e posterior devolução do aparelho, permitiu-nos avaliar os procedimentos da loja durante a encomenda e no reembolso do valor dos equipamentos.

incluíam cláusulas ilegais e abusivas. Verificámos ainda qual a política sobre os dados pessoais e o respeito pela vida privada, bem como se era mencionada a possibilidade de rescindir o contrato e devolver o produto, quando não se fica satisfeito.

Embora todas as lojas apresentem os termos e condições, penalizámos a Radio Popular porque a informação não é clara nem de acesso direto e lógico para o consumidor. Mais grave é a existência de cláusulas ilegais ou abusivas nas condições da Colorfoto, eXpansys, Redcoon e Pixmania. Estas lojas violam a lei ao recusarem o reembolso das despesas de envio, mesmo quando são pedidas pelo consumidor. Mas encontramos mais abusos nas condições.

Para se fazer uma compra online, são pedidos vários dados pessoais aos consumidores, como nome, morada e número de contribuinte, entre outros. Daí verificarmos, para cada loja, qual a política de utilização dos dados e de retificação dos mesmos. As nossas críticas recaem sobre a eXpansys, a Minfo e a Pixmania. A última entende que pode “comunicar e/ou difundir os dados disponibilizados”, num total desrespeito pela informação privada dos clientes. A eXpansys vai mais longe ao admitir que vende por 15 euros, sem IVA, uma lista completa de informações recolhidas sobre o consumidor. A Minfo informa que permite a alteração dos dados, mas remete-se ao silêncio quanto à utilização que faz deles.

A grande maioria dos sítios menciona o direito de o consumidor cancelar a encomenda no prazo de 14 dias após a receção da mesma. A exceção é a Minfo, que se limita a informar o cliente de que “pode cancelar a sua encomenda, caso ainda não tenha sido expedida”. Só uma busca exaustiva no sítio permite encontrar algo mais sobre o direito de rescisão e o prazo. Dada a importância desta informação, penalizámos a Minfo por não a transmitir de um modo mais visível e claro.

Despesas de envio “esquecidas”

Para escolher um produto, regra geral, faz-se uma pesquisa por nome ou categoria. Após clicar no eleito, convém que apareça uma descrição completa do produto, com as características essenciais e a fotografia. Para quem está interessado na compra, também é importante conhecer a disponibilidade, a data-limite de entrega e, antes de concluída a encomenda, o custo total, incluindo IVA e

despesas de envio ou outras. Todas as lojas passaram com distinção nesta análise.

Quando chega o momento de finalizar a encomenda e indicar o meio de pagamento, o mais correto é as lojas adotarem o sistema

de “duplo clique”. Na prática, o consumidor tem de confirmar por duas vezes que concorda com as condições de venda e com a encomenda. Deste modo, evita-se que aceite, por lapso, propostas comerciais pouco

RESULTADOS DAS LOJAS ONLINE

TESTE PRÁTICO EM OUTUBRO E DEZEMBRO DE 2011

Lojas	Sítio	Menções legais	Produto	Encomenda e pagamento	Entrega e serviço pós-venda	Devolução e reembolso	Apreciação Global
Fnac www.fnac.pt	☑	☑	☑	+	☑	☑	☑
Ponto Tecnológico www.pontotecnologico.com	☑	+	☑	☑	+	☑	☑
Staples www.staples.pt	☑	☑	☑	+	+	☑	☑
Chip7 www.chip7.pt	☑	+	☑	☑	+	☐	+
The Phone House www.phonehouse.pt	☑	+	☑	+	+	☑	+
Redcoon www.redcoon.pt	☑	☐	☑	☑	☑	☐	+
Mbit www.mbit.pt	☑	+	☑	+	+	☐	+
Prinfor www.prinfor.com.pt	☑	☐	☑	☑	+	☐	+
Radio Popular www.radiopopular.pt	☑	☐	☑	+	+	☑	+
Colorfoto www.colorfoto.pt	☑	☐	☑	+	+	☐	+
eXpansys www.expansys.pt	☑	☐	☑	☑	☑	☉	☉
Minfo minfo.pt	☑	☉	☑	☑	+	☉	☉
Pixmania www.pixmania.com	☑	☐	☑	+	☑	☉	☉
Vobis www.vobis.pt	☑	+	☑	☑	+	☉	☉
Worten www.worten.pt	☑	+	☑	☑	+	☉	☉

☑ Muito bom + Bom ☐ Médio – Medíocre ☉ Mau

COMO LER O QUADRO

■ **Lojas** Indicamos o nome da loja e o endereço da Net onde fizemos as compras.

■ **Menções legais** Os termos e condições devem estar visíveis, ser claros e passíveis de impressão. Analisámos se continham cláusulas ilegais ou

abusivas e mencionavam o direito de rescisão e o respeito pela vida privada.

■ **Encomenda e pagamento** Presença do sistema de duplo clique, possibilidade de imprimir a ordem de encomenda, receção de um comprovativo desta e a menção

a vários meios de pagamento com indicação de que é feito de forma segura.

■ **Entrega e serviço pós-venda** Procurámos os meios de entrega, se é possível seguir a encomenda e o procedimento para devoluções.

claras. Verificámos que apenas na Pixmania é necessário algum cuidado na altura da confirmação, para não se pagar um “contrato de compra tranquila” e um “aumento de garantias”.

Quanto ao processo de pagamento, todas as lojas permitem que se faça com segurança. A Colorfoto e a Chip7 remetem para sítios seguros, o que também é válido. Mesmo assim, sempre que fizer compras online, certifique-se de que o pagamento é feito através de uma página segura. Nestas, surge um cadeado no rodapé e/ou o endereço começa por “https”.

O prático das compras pela Net é receber a encomenda em casa, noutra local à nossa escolha ou no correio: algo possível em todas as empresas estudadas. As lojas também indicam a morada e o procedimento a seguir para devolver produtos. Mas uns sítios são mais detalhados do que outros: quanto mais completa a informação, melhor. As diferenças na classificação do critério sobre entrega e serviço pós-venda devem-se à ausência de um modo de acompanhar o estado da encomenda.

Numa venda à distância, se não ficar satisfeito com o produto, o consumidor pode devolvê-lo e ser reembolsado do que gastou, incluindo despesas de envio, caso tenha pago

e as solicite. Apenas tem de enviar o produto nas condições em que o recebeu, no prazo de 14 dias a contar da receção. A empresa, por sua vez, tem 30 dias para restituir o montante em causa. Para verificar o comportamento das lojas, devolvemos o produto que comprámos dentro do prazo previsto e seguindo o procedimento indicado por cada sítio.

Das 15 lojas em análise, 5 não reembolsaram os montantes gastos no prazo de 30 dias apesar de nos terem informado de que o iriam fazer. É o caso da eXpansys, Minfo, Pixmania, Vobis e Worten. Por considerarmos este critério muito importante, chumbámos as lojas que desrespeitam a lei.

Embora 10 empresas tenham devolvido o dinheiro dentro do prazo, só 4 cumpriram a lei e reembolsaram a quantia total gasta, ou seja, incluindo despesas de envio. Trata-se da Fnac, Ponto Tecnológico, The Phone House e Radio Popular. A Staples não restituiu inicialmente o montante total, mas acabou por fazê-lo após a nossa insistência (daí não a termos penalizado). A lei indica que se o consumidor pedir expressamente a devolução das despesas de envio, as empresas têm de reembolsá-las. A Chip7, a Redcoon, a Mbit, a Prinfor e a Colorfoto não o fizeram e foram penalizadas na avaliação. ■

Exclusivo Associados



www.deco.proteste.pt/compararepoupar

Resultados e preços nas lojas para 34 categorias de produtos

CONSUMIDORES EXIGEM

Lojas online mais fiscalizadas

■ Nos 15 sítios analisados, encontramos várias violações dos direitos dos consumidores. Um exemplo são as cláusulas ilegais ou abusivas nas condições, como a menção à não devolução das despesas de envio e a divulgação ou venda dos dados pessoais dos consumidores.

■ Também a recusa em devolver as despesas de envio, mesmo quando solicitadas, é inadmissível. Encontrámos ainda 5 lojas que não reembolsaram os montantes gastos no prazo de 30 dias estipulado na lei.

■ Comunicámos os resultados do nosso estudo à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e ao Ministério da Economia. Cabe à primeira, enquanto entidade responsável, fiscalizar os sítios e aplicar sanções a quem violar a lei.

■ Quanto às lojas online, devem divulgar de forma clara e simples os termos e as condições de venda, bem como informação sobre o uso dos dados pessoais e o direito de retificação dos mesmos. O sistema de “duplo clique” para confirmar a encomenda deve ser a regra.

■ As compras online são práticas, mas, com princípios como os encontrados, as lojas afastam os consumidores. O nosso contributo para levá-los a usar mais as novas tecnologias consiste numa análise regular das várias lojas online, com vista a detetar e denunciar eventuais abusos.

COMPRAS EM SÍTIOS ESTRANGEIROS

Pode ter só 7 dias para desistir

■ Muitos portugueses fazem compras em sítios internacionais. Nas lojas europeias, os direitos e deveres são muito idênticos aos que vigoram no nosso País. Mas há diferenças.

■ Se não ficar satisfeito com o produto e quiser desistir da compra, tem entre 7 e 14 dias para desistir, em função do país de origem. Em Inglaterra, por exemplo, são só 7 dias. O prazo é contado a partir da data de receção da encomenda. O custo do transporte ficará sempre a cargo do consumidor.

■ Nos pagamentos por transferência bancária, peça ao vendedor o IBAN (número de conta bancária internacional) e o BIC, que é o código de identificação bancária. Deste modo, pode diminuir as taxas a pagar pela transferência. Se quiser usar cartão de crédito, opte pelo MBNet ou o Visa Seguro, para maior segurança.

■ Caso a compra seja feita num sítio fora da União Europeia, podem ser cobradas

taxas alfandegárias. Estas são pagas pelo comprador.

■ Nas compras em lojas da União Europeia, os produtos novos têm uma garantia de dois anos. Em caso de defeito, reclame, por escrito, ao vendedor. Na maioria dos países, procedem à reparação do produto e não permitem trocas ou reembolsos.



<http://cec.consumidor.pt>

Em caso de problemas, dirija-se ao Centro Europeu do Consumidor