

## **Dicas da Decon para a Semana do Consumidor**

### **Ação**

Postado em: 16/03/2017 09:20

Cuidados com compras pela internet e a busca por informações sobre prestadores de serviço, por exemplo, podem evitar muitos problemas.

No dia dedicado ao consumidor, 15 de março, a titular da Delegacia de Defesa do Consumidor (Decon), delegada Idalina Otero, faz um alerta: 20 por cento dos registros de queixas que chegam por ano à unidade policial são referentes às compras realizadas pela Internet. Em seguida, com quase o mesmo índice: serviços de terceiros.

“Pesquisar a idoneidade dos sites de vendas e estar atento às cláusulas de contratos de prestação de serviços são muito importantes na hora de fechar um negócio”, ensina a delegada, que tem observado nos casos que surgem na Decon um certo descuido do consumidor quando a estas questões.

Segundo ela, os sites de venda costumam ter indicativos de performance, como pontualidade, satisfação do cliente, devolução e outros. Caso o site escolhido não ofereça esse tipo de informação, é melhor desistir da operação, pois os riscos de contratempo são grandes.

Nos casos de contratação de prestação de serviços é importante buscar referências, como identificar clientes que já foram atendidos pelo prestador e saber deles como se sentiram depois do serviço executado. “O não cumprimento de prazos estabelecidos em contrato ou a má execução do serviço são algumas das situações mais comuns”, avisa a delegada.

Para o consumidor que se vir envolvido em qualquer uma das duas situações descritas, a delegada Idalina Otero dá a receita. “O primeiro passo é registrar uma queixa na Decon. Feito isso, a especializada vai intimar os representantes da empresa e apurar de quem é a responsabilidade pelo delito”, explica, com a experiência de quem já tratou de várias situações assim.

Outra dica da delegada é verificar em sites especializados, dedicados ao consumidor, se aquele site que está com uma oferta sedutora é idôneo. Ou, então, verificar junto ao Procon, se determinada empresa prestadora de serviço já responde a algum processo. “A informação é a principal arma para que o consumidor não seja prejudicado”, garante a delegada.