

Compra co

Nem sempre o que está na oferta é o que você leva

Adquirimos cupons para serem usados em restaurantes. Mas, em alguns, o que chegou à nossa mesa era diferente da foto exibida na Internet. Ou o valor do desconto anunciado era menor do que o real.

COMO FIZEMOS O ESTUDO

Avaliamos o desempenho do serviço de compra coletiva, por meio da aquisição de duas ofertas idênticas em seis sites (com atuação na cidade do Rio de Janeiro), uma para consumo e outra para analisar a política de cancelamento.

DOIS GRUPOS DE VOLUNTÁRIOS

As ofertas escolhidas em cada um dos sites eram para o uso de duas pessoas, no segmento de gastronomia. O estudo contou com a participação de dois grupos de voluntários, formados por casais: um usando o cupom e outro, no mesmo momento, pedindo prato idêntico ao oferecido na oferta, mas sem desconto, para verificar o valor e comparar o prato e o serviço.



O mercado de compras coletivas e suas ofertas mirabolantes, lançado no país em 2010, é cada vez mais uma alternativa para milhões de consumidores. Por isso, resolvemos testar se os sites que oferecem esse tipo de compra estão cumprindo direitinho com os direitos do consumidor. Porém, encontramos resultados negativos. Assim, ao avaliarmos esse serviço, encontramos diversas falhas nos sites de compras coletivas, como promoções anunciadas com valores diferentes dos reais, ofertas divulgadas com informações que podem gerar dúvidas ao consumidor, produtos servidos diferente dos anunciados, além de nota fiscal com informações ausentes. Portanto, ao adquirir uma oferta em um desses sites, todo cuidado é pouco. (Veja nossas conclusões nas págs. 21 e 22.)

Há regras para compras pela Web

Na compra coletiva, o objetivo é vender produtos e serviços para um número mínimo de pessoas por oferta - só após a adesão desse mínimo é que as ofertas estarão valendo. E são tentadoras, podendo chegar a 90% de desconto. Só que, assim como qualquer compra feita pela Internet, as coletivas também devem obedecer às regras do Código de Defesa do Consumidor. E uma delas é o direito ao cancelamento, em até sete dias.

Para avaliar se isso era cumprido, compramos uma oferta extra em cada um dos sites avaliados, a fim de realizar o cancelamento do pedido, dentro do prazo. Quase todos os sites acataram nossa solicitação e fizeram o estorno do valor da compra. A exceção foi o Klikaê (até o fechamento desta edição, não tinha nos dado qualquer retorno). Recomendamos, então, que antes de realizar uma compra coletiva, leia bem as condições da oferta e procure se informar sobre o estabelecimento que está oferecendo o produto ou serviço, para evitar ter uma experiência ruim depois. ●



VEJA EM NOSSO SITE

Veja nosso artigo com os direitos do consumidor que fazem compras coletivas em sites, em www.proteste.org.br/familia/compras-coletivas



Letiva

Shutterstock/Lainstock



CLICKAÊ



A oferta adquirida correspondia a uma Costela no Bafo para duas pessoas. Na descrição, dizia que não haveria acompanhamentos para a oferta. O

estabelecimento fornecedor da oferta foi o Estação Siqueira Galeteria, em Copacabana.

• **Veracidade do valor** – A oferta foi anunciada pelo *site* ao preço original de R\$ 78 e, com desconto de 62%, o consumidor só precisaria pagar R\$ 29,90. Porém, no dia de nossa visita ao estabelecimento, identificamos que o prato, servido sem acompanhamento, custava R\$ 37,90, ou seja, 21% mais caro do que o valor pago na oferta – e não 62%, como anunciado.

• **Veracidade do produto** – Esse item verifica se o prato consumido sem o uso do cupom corresponde ao prato ofertado pelo *site*, em relação ao tamanho e à qualidade. A comida servida nesse estabelecimento correspondia ao descrito nos cupons e não diferia do prato apresentado a outros clientes do restaurante.

• **Nota fiscal** – Não foi entregue a fatura no ato de compra do cupom no *site*. Já no restaurante, recebemos uma nota fiscal com produtos bem diferentes dos consumidos, pois estavam cadastrados no sistema com valores diferentes do real.

• **Taxa de serviço** – Realizou a cobrança da taxa de serviço apenas sobre o que foi consumido fora do indicado no cupom da oferta.

CLICKON



A oferta comprada foi Picanha à Parrilla, com arroz branco, batata frita, farofa de ovo e várias opções de molho à escolha, para

duas pessoas. O restaurante visitado foi o Gran Parrilla, na Barra da Tijuca, na Zona Oeste do Rio.

• **Veracidade do valor** – O valor do cardápio era o mesmo oferecido na oferta do *site*.

• **Veracidade do produto** – A comida servida por meio do cupom e a quantidade, a qualidade e os tipos de acompanhamento não foram diferentes dos apresentadas a outros clientes do restaurante que não estavam participando da promoção. Ou seja, os pratos consumidos pelos nossos dois grupos diferentes de voluntários, no mesmo dia, eram exatamente idênticos.

• **Nota fiscal** – Não foi entregue a fatura no ato de compra do cupom, pela Internet, apesar do pedido dos clientes. Isso não está de acordo com as regras do Código de Defesa do Consumidor. Porém, o restaurante entregou a nota fiscal de compra, constando o valor do prato consumido, quando o serviço foi solicitado.

• **Taxa de serviço** – O estabelecimento visitado realizou a cobrança da taxa de serviço também em cima do valor do prato ofertado.

Estudo de Cenário

CUPONERIA



O prato da oferta foi picanha com acompanhamentos, para duas pessoas, no Restaurante Transa, no Méier, Zona Norte do Rio.

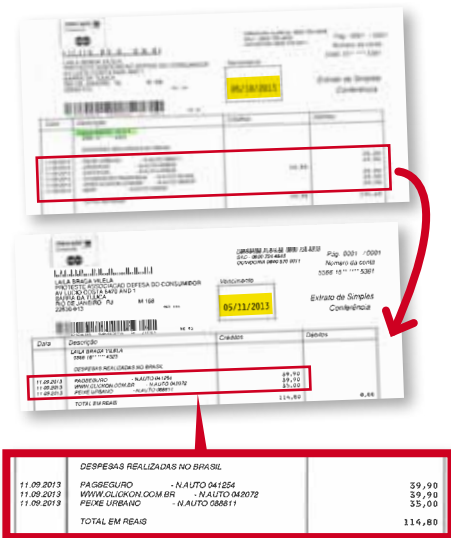
- Veracidade do valor – O valor anunciado do desconto era de 45% na compra do prato, pelo qual o consumidor pagaria R\$ 49,50 em vez de R\$ 89,90, preço indicado como o valor real do prato. Mas, no cardápio, a picanha à campanha, com arroz, fritas, farofa e molho à campanha, para duas pessoas, custava R\$67,90.
- Nota fiscal – Foi entregue a nota fiscal de compra apenas no restaurante. Vale ressaltar que o Cuponomia trabalha com vale-desconto: o consumidor não paga antecipadamente ao site o valor da oferta; todo o gasto é cobrado direto no estabelecimento. Por esse motivo, não é emitida a fatura pelo site.

GROUPON



Adquirimos no site duas casquinhas de peixe e um pintado na brasa, com queijo cremoso, arroz e purê, para duas pessoas. O restaurante da promoção era o Toca da Traíra, com filiais na Barra da Tijuca e em Jacarepaguá, na Zona Oeste do Rio.

- Veracidade do valor – O preço anunciado no cupom de desconto correspondia ao divulgado no cardápio do restaurante para o prato executivo.
- Nota fiscal – O site não a emitiu, mas o estabelecimento comercial entregou a nota fiscal da compra, com o valor do prato consumido como se fosse um desconto oferecido pelo restaurante, quando ela foi solicitada pelos clientes na hora da refeição, de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor.



Todos os sites realizaram o cancelamento da compra e o estorno, conforme deve ser pela lei, dentro do prazo de sete dias, com exceção do Clicaê.

PEIXE URBANO



O prato foi picanha com acompanhamentos, para duas pessoas, no Restaurante Galeteria Mormaço, na Zona Sul.

- Veracidade do valor – O site anunciava desconto de 61% na compra do prato, ou seja, R\$ 35 em vez de R\$ 89 cobrado (mas no cardápio o prato custava R\$ 76). Houve outra divergência na descrição das características da oferta. A informação anunciada era de que a correspondia à picanha com acompanhamentos, sem o detalhamento dos pratos. Mas, na foto de divulgação, a picanha servida está acompanhada de cesta de pães, farofa, batata frita e molho à campanha e *barbecue*, levando o consumidor ao equivoco. Porém, a foto corresponde ao prato Picanha Aperitivo, com arroz branco no lugar da cesta de pães e do molho *barbecue*.

PLANETA CUPOM



A oferta era picanha na brasa ou bife de chorizo argentino com batata *rostie*, para duas pessoas. Vimos que os preços do site não correspondiam aos cobrados pelo restaurante King Crab, no Centro.

- Veracidade do valor – A oferta saía de R\$ 120 por R\$ 39,90. Mas, no cardápio, o bife de chorizo com batata *rostie* custava R\$ 85, e a picanha na brasa, R\$ 70, com batata frita, molho à campanha e farofa. Era possível trocar os acompanhamentos pela batata *rostie*. Ou seja, nenhum dos dois pratos custava o valor que indicava na oferta.
- Veracidade do produto – Podíamos escolher entre picanha ou bife de chorizo, com batata *rostie*. Mas, quando fomos, o cozinheiro que fazia a *rostie* estava de folga e fomos servidos de batata frita, molho à campanha e arroz.

A PROTESTE reivindica



Com a regulamentação das novas regras para o comércio eletrônico, as empresas são obrigadas a fornecer informações claras do produto ou serviço, telefone para contato e endereço físico, além de facilitar o atendimento ao consumidor, mantendo o direito de arrependimento de sete dias. Em nosso estudo, observamos diversas falhas nos sites de compras coletivas, como promoções anunciadas sem clareza ou com valores diferentes, falta de endereço físico e eletrônico, além da entrega de produto diferente do anunciado. Também encontramos ausência de nota fiscal e imposição de dificuldades para cancelamento de compra, mesmo estando dentro do prazo de arrependimento. Encaminhamos esse resultado ao Procon do Rio de Janeiro e ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, solicitando providências para regularizar a atividade dos fornecedores.