

COMPRAS INTERNACIONAIS PELA INTERNET: O PAPEL DO BALCÃO DO CONSUMIDOR¹

LOPES, Vitória de Fátima Barros²; SILVA, Nicole Soares da³; SOUTO, Raquel Buzatti⁴

A demanda por produtos encontrados na *web* (compras on line) aumenta a cada ano e desta maneira acaba sendo mais vantajoso economicamente para o consumidor essa forma de comprar *online*, principalmente por itens que não se encontram no mercado brasileiro. Esse presente trabalho, apresentado na modalidade de resumo simples, tem como objetivo, através da pesquisa bibliográfica utilizando-se o método hipotético-dedutivo, mostrar o papel do projeto de extensão Balcão do Consumidor diante da problemática apresentada. As pessoas que fazem compras virtualmente encontram diversos problemas quando envolvem compras em *sites* internacionais, além da burocracia encontrada, produtos são entregues com uma qualidade muito diferente e às vezes inferior a qual prometia na venda, ou até mesmo o atraso da entrega das mercadorias são os fortes relatos enfrentados pelos consumidores. Apesar de não ser regra, o visual é importante para fazer com que você sinta confiança na empresa. Verificar se a página possui um canal para reclamações e uma política de troca com confiança. Uma forma direta de comunicação entre consumidor e loja demonstra comprometimento, isso sem falar de facilitar sua vida no caso de ocorrer algum problema. É sempre importante para o sucesso na aquisição via internet, buscar opiniões de alguém que tenha comprado no mesmo *site* que se almeja comprar. Nota-se que há necessidade de buscar melhores esclarecimentos acerca das compras internacionais conscientes, para que não se aja por impulso, devendo ser pesquisa e analisado o melhor lugar para realizar a compra, objetivando a satisfação e a legalidade no processo. Assim, analisando os diversos casos em torno desse assunto, o Projeto “Balcão do Consumidor” tem como um dos seus objetivos orientar as pessoas da comunidade, a saber, dos principais problemas enfrentados em compras em *sites* internacionais.

¹Trabalho elaborado pelo Projeto de Extensão – PIBEX do Curso de Direito: “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos” para o XXI Seminário Interinstitucional de Ensino, Pesquisa e Extensão; XIX Mostra de Iniciação Científica; XIV Mostra de Extensão, III Mostra de Pós-Graduação e II Mostra de Iniciação Científica Jr.

² Acadêmica do Curso de Direito da UNICRUZ. Acadêmica voluntária do Projeto de Extensão: “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. E-mail: vitoria.lopes465@gmail.com

³ Acadêmica do Curso de Direito da UNICRUZ. Acadêmica voluntária do Projeto de Extensão: “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. E-mail: nicolesoares09@hotmail.com

⁴ Professora Coordenadora do Projeto de Extensão – PIBEX: “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. Professora do Curso de Direito. Mestre em Desenvolvimento, linha de pesquisa, Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela UNIJUÍ. E-mail: rsouto@unicruz.edu.br