**Recebimento de produto danificado: o que fazer?**

[Salvar](http://annelbrito.jusbrasil.com.br/artigos/317194310/recebimento-de-produto-danificado-o-que-fazer?utm_campaign=newsletter-daily_20160328_3080&utm_medium=email&utm_source=newsletter) • [2 comentários](http://annelbrito.jusbrasil.com.br/artigos/317194310/recebimento-de-produto-danificado-o-que-fazer?utm_campaign=newsletter-daily_20160328_3080&utm_medium=email&utm_source=newsletter#comments) • [Imprimir](http://annelbrito.jusbrasil.com.br/artigos/317194310/recebimento-de-produto-danificado-o-que-fazer?print=true) • [Reportar](http://annelbrito.jusbrasil.com.br/artigos/317194310/recebimento-de-produto-danificado-o-que-fazer?utm_campaign=newsletter-daily_20160328_3080&utm_medium=email&utm_source=newsletter)

Publicado por [Anne Lacerda de Brito](http://annelbrito.jusbrasil.com.br/) - 4 dias atrás

10

Nos dias de hoje, não é raro que as pessoas realizem compras pela internet, seja de livros, roupas ou eletrodomésticos. Apesar de frustrante, também não é incomum que alguns desses produtos cheguem com defeitos, causados até mesmo pelo próprio transporte. O que fazer nesses casos?

1º: COMPRE DE FORMA SEGURA

Em primeiro lugar, é importante comprar em sites confiáveis. **Como dito em post anterior**, devem constar nos endereços eletrônicos informações importantes quanto à empresa, tais como CNPJ e endereço, que facilitam o ajuizamento de eventual ação judicial. Também deve ser feito uma busca da confiabilidade da empresa no Google e em sites semelhantes ao Reclame Aqui.

2º: REGISTRE A ABERTURA DO PRODUTO

Depois de realizada a compra e tendo ela chegado ao endereço indicado, é interessante filmar a abertura do envelope/caixa que envolvia o produto comprado. Dessa forma, estará fazendo prova para efetuar qualquer reclamação perante a empresa ou mesmo diante do Poder Judiciário, caso, ao abrir, descubra que o fogão adquirido, por exemplo, veio amassado.

3º: BUSQUE SOLUÇÃO COM A EMPRESA

Existindo realmente um dano no produto entregue, entre em contato com o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor –, geralmente informado nos sites, ou por qualquer outro meio de contato disponível (e-mail, telefone etc, buscando sempre gravar e salvar as mensagens e ligações).

Vale lembrar que dentro de 7 dias, ainda que não exista defeito no produto e ele tenha sido comprado “à distância”, o consumidor pode efetivar a troca. **Ler mais** [**nesse post**](http://sabendoseudireito.blogspot.com.br/2013/09/os-7-dias-para-devolucao-de-produtos.html)**.**

4º: SE NECESSÁRIO, RECORRA AO PODER JUDICIÁRIO

Não obtendo sucesso em resolver a situação de forma consensual com a empresa, busque o auxílio judicial diretamente através do Juizado Especial (caso o valor que irá buscar não ultrapasse 40 salários mínimos) ou por meio de advogado.

Em uma ação judicial, você poderá requerer que o juiz determine a suspensão dos pagamentos, caso tenha parcelado a compra, além da troca imediata do produto, da devolução do dinheiro ou do abatimento proporcional do valor pago. Sendo o bem adquirido algo essencial como uma geladeira, será possível pedir ao juiz também que decida pela entrega imediata do produto, antes mesmo de sentenciar.

[](http://annelbrito.jusbrasil.com.br/)

[**Anne Lacerda de Brito**](http://annelbrito.jusbrasil.com.br/)

advogada sócia do Brito & Simonelli Advocacia e Consultoria.

Advogada-sócia do Brito & Simonelli Advocacia e Consultoria, localizado em Vitória/ES (www.britoesimonelli.com.br). Atuação em Direito Civil, Sucessões, Família e Imobiliário. MBA em Direito Civil e Processual Civil pela FGV. Bacharel pela FDV. Autora de artigos jurídicos. E-mail: anne@britoesimonel...