

## E-COMMERCE E OS SITES DE COMPRA COLETIVA

*Maria Bernadete Miranda<sup>1</sup>*

*"Quando você vê um negócio bem-sucedido é porque alguém, algum dia, tomou uma decisão corajosa..."*

*Peter Drucker*

Compra coletiva é a mais nova estratégia de promoção no e-commerce, e refere-se ao sistema no qual os anunciantes oferecem seus produtos com grandes descontos de forma a atrair o maior número de consumidores.

A oferta é publicada e divulgada por um site de compra coletiva durante um determinado tempo e, nesse período, se o número mínimo estabelecido for alcançado, a oferta é então ativada e os interessados recebem um cupom virtual, normalmente enviado por email, o qual permite que o cliente comprove a compra e ganhe o desconto na loja.

Normalmente os sites de compras coletivas trazem as informações mais relevantes para os usuários, por exemplo: tempo que falta para a oferta expirar, quantos produtos já foram vendidos, a porcentagem de desconto oferecido e o prazo de validade das ofertas.

Os sites que oferecem este tipo de serviço ficam com uma porcentagem do valor arrecada com as ofertas e, a taxa que o estabelecimento deverá pagar pode variar entre 30% e 50%, de acordo com o serviço escolhido.

Comprar pela internet é uma atividade que vem ganhando cada vez mais espaço entre os usuários e, a maioria das grandes lojas possuem, além do estabelecimento físico, os virtuais que permitem aos consumidores comprarem todo tipo de produto sem sair de casa.

O comércio online já atingiu praticamente todos os ramos do mercado e a novidade recente são os sites de compras coletivas, cujo objetivo é promover grandes descontos em vários estabelecimentos, atingindo o maior número de clientes possível.

As empresas que já aderiram aos serviços de compras coletivas revelam que os resultados obtidos surpreendem e, que além do retorno financeiro, o aumento no número de clientes também é significativo. Trata-se de uma boa maneira para divulgar o nome empresarial e tornar o empreendimento mais conhecido entre o público consumidor.

---

<sup>1</sup> Mestrado e doutorado em Direito das Relações Sociais, sub área Direito Empresarial, pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora de Direito Empresarial e Advogada.

Porém, para que tudo funcione corretamente e o consumidor fique satisfeito, o estabelecimento que procura os sites de compras coletivas para divulgar sua marca precisa ter estrutura e organização para atender um grande público, afinal, é o nome do fornecedor que está em jogo!

Diante dessa nova modalidade de e-commerce, o número de serviços de compras coletivas que oferecem grandes descontos vem crescendo rapidamente, destacando-se dentre eles: Peixe Urbano, Clube Urbano, Compra3, SaveMe.

Peixe Urbano é talvez um dos mais conhecidos e acessados no Brasil. O número de cidades que ele atende é grande e os envolvidos no projeto procuram estabelecer parceria com estabelecimentos dos mais variados ramos e tamanho.

O Clube Urbano funciona da mesma maneira que o concorrente, permitindo que o consumidor visualize as ofertas de acordo com a cidade em que reside, porém, o principal diferencial está nas vantagens relâmpago que o próprio site promove.

Ao se cadastrar no serviço, o consumidor pode ganhar até R\$ 12,00 (doze reais) a cada recomendação bem-sucedida. Outra funcionalidade interessante é a integração do Clube Urbano com redes sociais como Twitter, Orkut e Facebook.

Por outro lado, o Compra3 trabalha com uma forma diferente, onde a ideia principal é a do reembolso. Quanto mais pessoas comprarem o produto, maior é o valor que o serviço devolve para o usuário.

Cada produto possui uma taxa de reembolso, a qual pode aumentar significativamente se o número de pessoas interessadas for grande. Além disso, o serviço permite a avaliação da mercadoria ofertada e possui parceria com grandes sites de venda, como Americanas.com, Submarino e Compra Fácil.

O SaveMe funciona semelhante a um portal de compras. Ele reúne todas as ofertas anunciadas em sites de compras coletivas e clubes de compra. O nome do serviço é bem sugestivo, já que o portal permite que o usuário economize tempo na busca por ofertas na web.

O SaveMe, além de filtrar os resultados por cidade, pode-se visualizar as ofertas apenas das áreas de interesse. A apresentação do serviço é bem agradável e chama a atenção por sua simplicidade e eficiência.

Indiscutivelmente a ideia dos serviços de compras coletivas é boa, sendo muito difícil não cair na tentação dos chamativos descontos, porém, antes de se finalizar a compra de qualquer oferta, o consumidor deve ficar atento à data de validade do cupom,

pois existem casos em que o único dia disponível para o usufruto do cupom seria exatamente o dia seguinte ao do vencimento. Caso isso ocorra, o usuário poderá entrar em contato com o serviço de compras coletivas, ou com o próprio estabelecimento, e negociar uma solução.

Além disso, outro cuidado necessário diz respeito ao exagero. A tentação dos descontos muitas vezes leva os consumidores a adquirirem um produto no impulso, sem pensar se realmente precisam ou têm condições de pagar. Às vezes a quantidade de promoções compradas é tão grande que os usuários não dão conta de usufruir delas antes do vencimento.

Ainda convém lembrar, que o consumidor deve estar atento aos termos de uso. Não são raras as reclamações daqueles que se sentiram enganados e acabaram perdendo a razão por não terem lido os termos de uso dos sites. Esse termo funciona como um contrato, no qual ficam estabelecidos os direitos e deveres de todos que utilizam o serviço.

Ler este documento é uma forma de entender o funcionamento do site e quais os direitos caso alguma coisa não saia conforme o que foi contratado. Além disso, em posse dos termos de uso do site o usuário pode exigir o cumprimento de alguma cláusula prevista no contrato que foi desrespeitada.

Por outro lado, o grande fator positivo da compra coletiva é que o sistema traz mais consumidores para o e-commerce e impulsiona o volume de aquisições, porém, deve-se ressaltar que as compras realizadas através destes sites, estão resguardadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, qualquer problema que o consumidor tenha com o produto ou serviço adquirido através da compra coletiva, a responsabilidade será solidária entre o estabelecimento que efetuou a venda e, o site intermediador em que foi efetivamente realizada a compra.

Esta solidariedade está prevista na Legislação Consumerista possibilitando ao consumidor que ao verificar um defeito no produto ou serviço, o descumprimento de prazo de entrega, ou até mesmo valer-se do direito de arrependimento pela compra realizada, possa acionar quaisquer um dos fornecedores ou os dois se assim entender.

Entretanto, embora essa modalidade de comércio eletrônico possa ser prática e tentadora, é necessário cuidado para não se tornar um consumidor compulsivo e endividado. Para tanto, se faz necessária uma leitura cuidadosa referente à oferta veiculada

que deverá assegurar informações corretas, claras e precisas sobre todas as condições da contratação e utilização do produto ou serviço.

Portanto, somente após uma leitura atenta que se evitará prejuízos ao consumidor que deixou de observar a validade de uma promoção, a necessidade de reserva com antecedência em restaurantes, diárias em hotéis e pousadas em dias de semanas, horários de voos ou até mesmo compras desnecessárias.

Outro fator existente e de grande relevância diz respeito ao fornecedor, que está obrigado a cumprir na íntegra com a promoção divulgada, pois em caso de descumprimento da oferta, as consequências são aquelas previstas no artigo 35 da Lei Consumerista, onde o consumidor poderá optar, alternativamente: pelo cumprimento forçado da promoção, aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou rescindir o contrato, com a restituição dos valores pagos devidamente corrigidos e perdas e danos.

Todavia, a maioria das reclamações desse seguimento são a falta de informações nas ofertas e o descumprimento dos prazos de entrega, incluindo-se o descumprimento da Lei do Estado de São Paulo nº 13.747, de 7/10/2009, Lei da Entrega, em que o fornecedor, no ato da contratação, é obrigado a fixar data e turno (manhã, tarde ou noite) para entrega de produtos, não sendo permitido cobrar nenhum adicional extra.

Além disso, outro ponto relevante diz respeito ao dispositivo de segurança do site, que deverá ser verificado atentamente pelo consumidor antes de fornecer seus dados pessoais e numeração do cartão de crédito. As letras *https* no início do endereço ou o símbolo de um cadeado, que geralmente fica no canto inferior direito da tela, indicam que o site é provavelmente seguro.

Todavia, a existência de dispositivo de segurança não desobriga o fornecedor, pela reparação de eventuais danos decorrentes do desvio de dados privativos do consumidor.

Para finalizar, destaca-se que atualmente o segmento de Compra Coletiva é composto de fornecedores de pequeno e médio porte, comercializando em sua maior parte bens de consumo não duráveis, porém, analistas preveem que esse segmento, por meio de sua evolução, também incorporará bens de consumo duráveis com a entrada de grandes fornecedores.

A tendência é que o e-commerce de Compra Coletiva brasileiro passe por uma série de fusões, transformando muitas destas pequenas empresas que surgem a cada dia em gigantes do comércio eletrônico. Para os demais países é esperada uma evolução

semelhante, principalmente em mercados onde a Compra Coletiva vem evoluindo rapidamente, como nos Estados Unidos e na China.

Afinal, parafraseando Peter Drucker “*A única fonte de lucro é o cliente...*”