

COMÉRCIO ELETRÔNICO



A *Internet* introduziu na rotina dos consumidores a possibilidade de contratar serviços, fazer compras ou transações bancárias sem sair de casa.

Usufruir dessas facilidades, porém, requer alguns cuidados para evitar fraudes, golpes, uso indevido dos dados pessoais, dentre outros problemas.

A Fundação Procon-SP elaborou este material com dicas e orientações básicas para auxiliar os consumidores a efetuar com mais segurança suas operações na Internet.

CUIDADOS AO CONTRATAR SERVIÇOS OU COMPRAR PRODUTOS PELA INTERNET

✓ **Identifique o fornecedor:** procure no site a identificação da loja (razão social, CNPJ, endereço, telefone e outras formas de contato além do email). Redobre seus cuidados quando o site exibir como forma de contato apenas um telefone celular. Prefira fornecedores recomendados por amigos ou familiares ou que possuam também estabelecimentos físicos. Caso ocorra algum problema, localizar a empresa será fundamental para a solução da questão.

✓ **Verifique a segurança do site:** para contratar, efetuar compras ou transações bancárias pela Internet, usualmente é necessário o envio de dados pessoais, número de telefone, endereço para entrega, número do cartão,



senha, etc. Para evitar que esses dados sejam interceptados e utilizados de forma indevida, somente os forneça em sites com endereço eletrônico iniciado pela sigla “*https*” e que exiba no canto direito inferior da tela um ícone em forma de cadeado, o qual indica que o fornecedor possui mecanismos de proteção do cadastro.

✓ **Proteja seus dados pessoais:** leia a política de privacidade da **loja virtual**¹ para saber quais compromissos ela assume quanto ao armazenamento e manipulação de seus dados.

✓ **Escolha uma senha segura:** evite senhas que já são utilizadas em outros sites, bem como datas de aniversário (sua ou de familiares), número de telefone, palavras conhecidas e sequências numéricas ou alfabéticas (como 123456 ou abcdef). O mais seguro é escolher uma senha com 6 a 12 caracteres, alternando letras minúsculas, maiúsculas e números.

✓ **Verifique as características do produto:** antes de realizar a compra, analise a descrição do produto, faça comparações com outras marcas, visite a página do fabricante para confirmar as funções e certifique-se que ele supre sua necessidade. Não se esqueça de comparar também o preço e a forma de pagamento em outros estabelecimentos (lojas virtuais e físicas).

✓ **Prazo e taxa de entrega:** a data e o período de entrega devem ser especificados. Muitas vezes o preço exibido no anúncio do produto não contém o custo do envio do produto até sua casa. Assim, antes de fechar o pedido, verifique o valor do frete e a política de troca e devolução dos produtos.

✓ **Guarde os comprovantes:** imprima e guarde todos os documentos que demonstrem a compra e confirmação do pedido (comprovante de pagamento, contrato, anúncios, etc).

✓ **Sites de compra e venda:** são aqueles que oferecem espaço para o anúncio de produtos. Verifique com outros usuários do site o histórico de transações do anunciante. Negocie a possibilidade de pagar após ou no ato da entrega, evitando transtornos caso o produto não chegue.




¹ **loja virtual** - empresa que anuncia e comercializa produtos ou serviços pela Internet. Podem ter estabelecimentos físicos ou não. A empresa que mantém o site é quem de fato está vendendo os produtos ou serviços.

Peça um número de telefone fixo para contato além do email. Não deixe de verificar o prazo e a taxa de entrega, a forma de pagamento, tempo de garantia do produto etc. Exija a nota fiscal no ato do recebimento do produto.

ATENÇÃO: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato do recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial. Para tanto, o consumidor deve formalizar o cancelamento, devolver o produto caso já tenha recebido e solicitar a devolução de qualquer quantia eventualmente paga. Saiba que, caso o consumidor queira exercer esse direito, o fornecedor não poder exigir que a embalagem não seja violada, como condição para aceitar a devolução.

DICAS DE SEGURANÇA



Instale programas de antivírus e o *firewall* (sistema que impede a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados) e os mantenha em seu computador.

Existem opções gratuitas como o *AVG Free Edition* (free.grisoft.com) e o *Avast* (www.avast.com).

Cuidado com as mensagens recebidas em seu email. Não abra mensagens de remetentes desconhecidos. Tenha especial cuidado ao abrir anexos e acessar links enviados, pois eles podem conter vírus ou programas que visam capturar suas informações. No programa leitor de mensagens, desative as opções que permitem abrir ou executar automaticamente arquivos ou programas anexados aos e-mails.

Desconfie de mensagens que prometem prêmios, solicitem seus dados cadastrais, enviem fotos, mensagens de amor ou amizade, cartões virtuais, etc. Se tiver dúvidas, procure contatar o remetente por telefone antes de qualquer ação. Se não for possível confirmar as informações, opte por apagar a mensagem antes de abri-la.

Nunca realize transações *on-line* em *lanhouses*, *cybercafés* ou computadores públicos, pois podem não estar adequadamente protegidos.

Troque periodicamente a sua senha do *Internet banking* e de sites de comércio eletrônico.

OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

GARANTIA: Todo produto durável tem uma garantia de 90 dias, determinada pelo Código de Defesa do Consumidor. É a chamada “garantia legal” (determinada pela Lei). O fornecedor ainda pode dar outra garantia com o prazo e condições que ele determinar: essa é uma “garantia contratual”. Existe ainda, a “garantia estendida”, que de fato não é uma “garantia”, mas sim, um seguro. O consumidor que receber uma oferta de “garantia estendida”, deve se informar sobre suas vantagens e desvantagens antes de decidir se vai contratar ou não.

FINALIZAÇÃO DAS COMPRAS: Ao finalizar uma compra ou mesmo durante o cadastro de seus dados, observe atentamente se há itens pré-selecionados, tais como “desejo receber ofertas em meu e-mail”, pois essa deve sempre ser uma opção do consumidor e não uma imposição do fornecedor.

Endereços do Procon-SP

POSTOS POUPETEMPO

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Praça do Carmo s/nº

2ª a 6ª, das 7h às 19h - Sábados, das 7h às 13h

INTERNET

Fundação Procon-SP: www.procon.sp.gov.br

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania: www.justica.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01031-970

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h às 16h

Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentadas: Telefone 151

2ª a 6ª, das 7h às 19h.

OUIDORIA DO PROCON-SP

Rua Barra Funda, 930, Sala 401, Barra Funda, Cep 01152-000, São Paulo-SP

Telefone/Fax: (11) 3826-1457 - email: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP