



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comércio Eletrônico



Sumário

I - Considerações iniciais.....	4
II – O que preciso saber antes de pesquisar ou realizar uma compra via comércio eletrônico?.....	5
III - Principais direitos do consumidor:.....	9
IV - Sites de interesse (onde posso buscar ajuda?):.....	11

I - Considerações iniciais:

O que é comércio eletrônico?

Entende-se por comércio eletrônico a negociação realizada de forma não presencial, ou seja, fora da loja, do estabelecimento comercial do fornecedor de algum produto ou serviço.

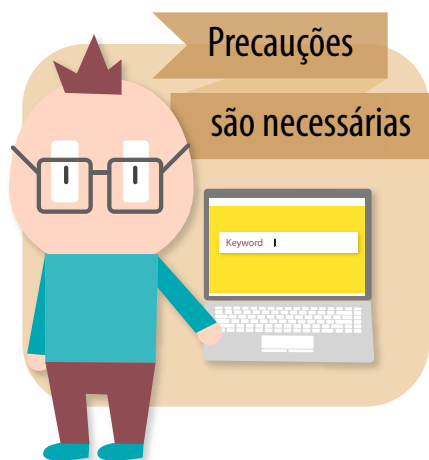
O comércio eletrônico, portanto, engloba a transação feita via internet, por computador, tablet, smartphone, bem como via telefone (telemarketing).

O comércio eletrônico também é conhecido como e-commerce; negócio não presencial, telemarketing e business-to-costumer (B2C).



II – O que preciso saber antes de pesquisar ou realizar uma compra via comércio eletrônico?

Sabemos que atualmente é cada vez maior o número de pessoas que realizam compras fora do estabelecimento comercial do fornecedor, ou seja, via internet ou telefone. A internet tornou-se um poderoso canal de negociações e transações comerciais entre consumidores e fornecedores.



Todavia, muito embora a internet seja uma ferramenta muito útil, confortável de se utilizar, muitas vezes mais econômica e rápida, é certo que antes de se realizar qualquer operação por este meio, você consumidor, deverá ter em mente algumas precauções para não ser

vítima de possíveis golpes, tanto de fornecedores desonestos, como de hackers (pessoas que interceptam transações comerciais realizadas pela internet para fraudar os consumidores como, por exemplo, conseguindo a senha do cartão de crédito para efetuar compras).

Dessa forma, o Núcleo de Defesa do Consumidor (NU-DECON), da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, lista uma série de precauções que o consumidor deve se ater antes de efetuar pesquisas ou compras pela internet ou telefone.

Que cuidados devo ter antes de fazer uma compra pela internet?

- A primeira coisa que o consumidor deve se atentar é se o computador a ser utilizado é de confiança. Se ele pode ter vírus, se é de uso público, compartilhado ou se é particular.

- Referente aos computadores de uso público, a preocupação deverá ser redobrada, devendo se certificar se ele está isento de quaisquer vírus. Outra dica interessante quanto ao uso desses computadores é o próprio ambiente onde é utilizado, devendo o consumidor verificar se outras pessoas podem ver as informações que são fornecidas quando da realização da compra, como endereço, senhas etc.

- Se a compra for feita por computador próprio, deve o consumidor sempre manter atualizado algum antivírus para estar tranquilo de que não há possibilidade de as informações que forem fornecidas chegarem às mãos de hackers.

- Além do computador propriamente dito, deve também o consumidor estar atento aos sites que irá visitar. É prudente dar preferência em se realizar compras em sites de fornecedores que sejam conhecidos.

- Uma forma eficaz de verificar se o fornecedor que o consumidor está pretendendo realizar uma compra é confiável, é fazer pesquisa em sites de defesa do consumidor, como o do Procon, por exemplo **www.procon.sp.gov.br**. Lá há uma listagem com sites que devem ser evitados, no link “evite esses sites”.

- Outra dica simples e de muita importância é sempre checar se o site em que irá se efetuar uma compra, além de ser de fornecedor conhecido, utiliza uma conexão segura, antes de inserir os dados pessoais e informações de pagamento (ex.: cartão de crédito).

Segue, abaixo, os símbolos e seus significados:

Obs.: SSL é um protocolo utilizado na internet para garantir que as informações trocadas são seguras – que não poderão ser interceptadas por terceiras pessoas.

Ícones

O que significa



O site não está usando SSL. Esse ícone é exibido em sites `http://`. A maioria dos sites não precisa usar SSL, porque não lidam com informações confidenciais. Evite transmitir informações confidenciais, como informações de cartão de crédito ou login do banco, na página. Se forem solicitadas informações confidenciais em um site que não usa SSL, entre em contato com o proprietário do site.



O seu navegador de internet estabeleceu uma conexão segura com o site. Procure este ícone e certifique-se de que o URL possua o domínio correto, caso seja solicitado que você faça login no site ou insira informações confidenciais na página. Se o site usa um certificado SSL de Validação Estendida (EV-S-SL, na sigla em inglês), o nome da organização também aparece em verde ao lado do ícone.



O site usa SSL, mas o seu navegador de internet detectou conteúdo não seguro na página. Tenha cuidado caso você esteja inserindo informações confidenciais nessa página. Conteúdo não seguro pode dar a oportunidade para que alguém modifique a aparência da página.



O site usa SSL, mas o seu navegador de internet detectou conteúdo não seguro de alto risco na página ou problemas com o certificado do site. Não insira informações confidenciais nessa página. Certificado inválido ou outros problemas graves no https que podem indicar que alguém está tentando adulterar sua conexão com o site.

- Assim, é sempre recomendado que, antes de se inserir informações pessoais (endereço, CPF, número e senha de cartões) certificar-se que há o símbolo  (“ícone do cadeadinho”).

III - Principais Direitos do Consumidor:

Uma vez efetuada a compra, saiba quais são seus principais direitos e como exigí-los, caso sejam de alguma forma desrespeitados.

O CONSUMIDOR:

Poderá desistir, sem precisar alegar qualquer motivo, da compra feita pela internet ou telefone no prazo de 7 dias corridos do recebimento do produto ou serviço, devendo ser imediatamente reembolsado do valor que eventualmente já houver pago (artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor - CDC);

Tem o direito de exigir que o fornecedor cumpra exatamente o que prometeu na oferta. Ex.: prazo de entrega, características do produto/serviço, preço e condições de pagamento etc. Caso o fornecedor não cumpra a oferta, poderá o consumidor, a sua livre escolha: desfazer o negócio (sendo reembolsado do que pagou), exigir judicialmente o cumprimento do que foi prometido ou aceitar outro produto/serviço equivalente ao originalmente contratado (artigos 30 e 35 do CDC);

Tem o prazo de 90 dias para reclamar, contados da entrega do produto/serviço, de problemas neles existentes, tais como: quantidade a menor, falhas que tornem o produto impróprio a utilização etc. Obs.: se o produto ou serviço for de consumo imediato (ex.: alimentos, bebidas), o prazo para reclamar daqueles defeitos é de apenas 30 dias (artigo 26 do CDC);

Que sofrer algum acidente em virtude de algum problema existente no produto/serviço (ex.: secador de cabelos que explode e cause algum ferimento ou um alimento estragado que provoque alguma intoxicação), poderá ingressar com ação para reparação dos danos sofridos (no prazo de até 5 anos da ocorrência do evento – artigos 12, 13, 14 e 27 do CDC);

IV - Sites de interesse (onde posso buscar ajuda?):

Defensoria Pública do Estado de São Paulo **www.defensoria.sp.gov.br** ou, na capital, pelo **telefone 0800-773-4340**;

Procon - **www.procon.sp.gov.br** ou pelo **telefone 151**

Consumidor.Gov - **www.consumidor.gov.br** – ferramenta de tentativa de solução extrajudicial de conflitos da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça.

***Texto:** Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor*

***Diagramação, produção e impressão:** Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa da Defensoria Pública do Estado São Paulo, novembro de 2014.*



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO