

## 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 maior segurança suas operações pela *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 direto 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**<sup>1</sup> para saber quais compromissos ela assume quanto o armazenamento e manipulação de seus dados.

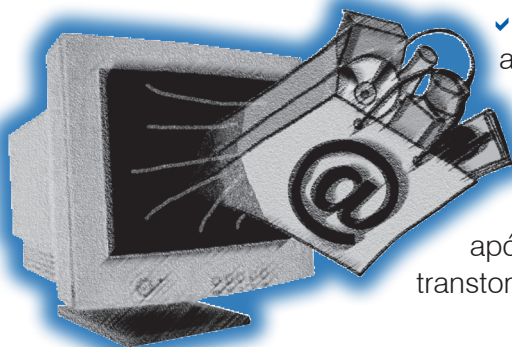
<sup>1</sup> **loja virtual** - empresa que anuncia e comercializa produtos ou serviços pela *Internet*. Podem ter estabelecimentos físicos ou não. A empresa que mantém o site é quem de fato está vendendo os produtos ou serviços.

✓ **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 seqüências 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 o produto 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 turno 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.

✓ **Guarde os comprovantes da transação:** após a contratação, imprima e guarde todos os documentos que comprovem a transação, como número da compra, confirmação do pedido e comprovante de pagamento, contrato, anúncios etc. Normalmente as lojas encaminham esses comprovantes para o *email* do consumidor.



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

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, o fornecimento de nota fiscal, tempo de garantia do produto etc.

**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.

## DICAS DE SEGURANÇA



**Instale** programas de antivírus e o *firewall* (sistema que barra a saída de informações) e os mantenha atualizados em seu computador. Existem opções gratuitas como o *AVG Free Edition* ([free.grisoft.com](http://free.grisoft.com)) e o *Avast* ([www.avast.com](http://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 *emails*.

**Desconfie** de mensagens que prometem prêmios, informem irregularidades em 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.

## ENDEREÇOS DO PROCON/SP

---

### POSTOS POUPATEMPO

---

**2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00 - Sábados, das 7h00 às 13h00**

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Praça do Carmo s/ nº

### ATENDIMENTO ELETRÔNICO

---

FUNDAÇÃO PROCON/SP (para consultas): [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA:  
[www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br)

### OUTROS ATENDIMENTOS

---

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h00 às 16h00

Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentadas:  
Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

### OUIDORIA DO PROCON-SP

---

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sl, 115 - Barra Funda - Cep 01152-000  
São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457

e-mail: [ouvidoria@procon.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@procon.sp.gov.br)

### OUTROS MUNICÍPIOS

---

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