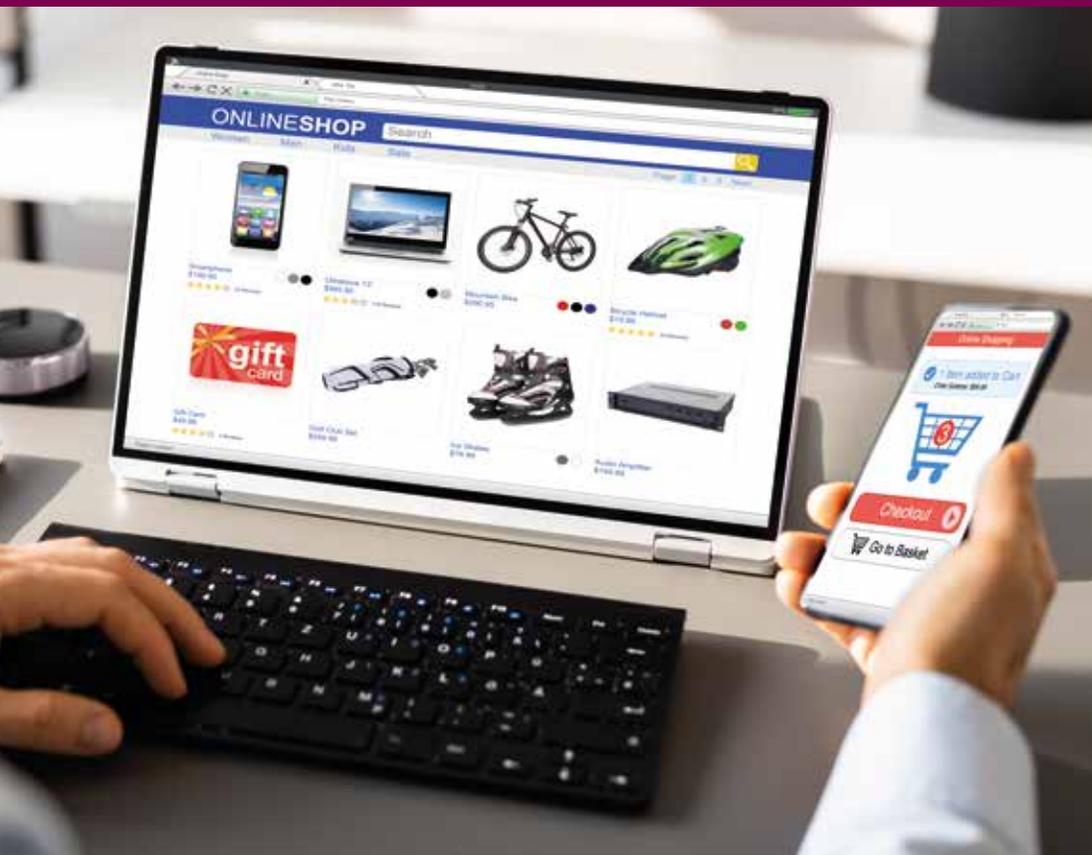


GUIA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO



PROCONSP



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça e Cidadania



FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo
agosto/2024

ÍNDICE

COMÉRCIO ELETRÔNICO 2

CUIDADOS AO CONTRATAR PELA INTERNET 3

PRINCIPAIS PLATAFORMAS DE COMPRAS 5

LOJAS ON-LINE 5

MARKETPLACE 5

REDES SOCIAIS 6

APLICATIVOS DE SERVIÇOS DE ENTREGA (DELIVERY) 6

COMPRAS EM SITES INTERNACIONAIS 8

SEUS DIREITOS 9

INFORMAÇÃO ADEQUADA 9

PREÇO 10

PRAZO DE ENTREGA 10

ATENDIMENTO FACILITADO 11

PRAZO DE ARREPENDIMENTO 12

ATENÇÃO 12

CUIDADO COM GOLPES 13

OUTRAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AO COMÉRCIO ELETRÔNICO 15

MARCO CIVIL DA INTERNET 15

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA INTERNET 16

ENDEREÇOS E CANAIS DE ATENDIMENTO 17

COMÉRCIO ELETRÔNICO

O **comércio eletrônico** pode ser definido como toda a forma de comercialização de produto ou serviço, por meio eletrônico, fora do estabelecimento comercial e de forma não presencial. Ou seja, é a compra feita por telefone, por SMS (mensagens de texto) ou pela internet, sites, redes sociais, aplicativos em smartphones e tablets, entre outros.

A praticidade, a variedade de produtos e serviços, a possibilidade de pesquisar preços com diversos fornecedores e a comodidade de receber o produto ou serviço no endereço desejado, tornaram a internet o principal meio de comércio eletrônico.

Apesar da conveniência, as compras on-line escondem muitas armadilhas. O consumidor precisa ficar atento para não ter frustrada a sua contratação ou ter os seus dados pessoais furtados.

Para orientá-lo sobre os seus direitos e alertá-lo sobre cuidados nas compras on-line, o Procon SP separou algumas informações e dicas.



CUIDADOS AO CONTRATAR PELA INTERNET

Veja a seguir alguns cuidados para evitar problemas e dicas de como fazer uma boa escolha e garantir seus direitos.

- **Evite** comprar por impulso. Na internet somos diariamente estimulados por ofertas de produtos e serviços, muitas vezes personalizadas a partir da nossa navegação on-line. Embora possam parecer muito atrativas, fique atento para não ter o seu orçamento comprometido com compras de itens desnecessários.
- **Busque** referências de fornecedores e prefira aqueles recomendados por conhecidos. A consulta de reclamações de consumidores em sites de avaliação ou entidades de defesa do consumidor, é recomendável. Além disso, é possível conferir a situação cadastral do fornecedor no site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br).

O Procon-SP divulga no seu site, uma lista de lojas on-line que devem ser evitadas. Consulte o selo “Evite esses sites”.

Identifique o fornecedor: a razão social, CNPJ ou CPF, endereço físico e eletrônico, bem como outras formas de contato, são informações obrigatórias que devem estar em local de fácil visualização no site ou qualquer outra plataforma de venda. Desconfie de fornecedores que não divulgam informações suficientes sobre sua identificação.

- **Verifique** as características do produto ou do serviço e compare com outras opções de contratação.
- **Compare** preços e condições de pagamento em outras lojas, on-line ou físicas, especialmente para conferir se os descontos ofertados valem a pena e são reais.
- **Conheça** a política de troca e devolução dos produtos: essa informação deve constar no site e pode variar de fornecedor para fornecedor.
- **Guarde** os comprovantes: salve ou imprima todos os documentos que demonstrem a compra e confirmação do pedido (comprovante de pagamento, contrato, e-mails e outros documentos pertinentes), pois são importantes caso haja qualquer problema relativo à sua compra.

Nota Fiscal: guarde-a com cuidado, sem ela você poderá ter dificuldades em fazer valer os seus direitos.

PRINCIPAIS PLATAFORMAS DE COMPRAS

LOJAS ON-LINE

São estabelecimentos que comercializam os seus produtos ou serviços utilizando o ambiente da internet. Podem ser acessados de computadores, redes sociais ou por meio de aplicativos instalados em dispositivos móveis (celulares, tablets etc.).

MARKETPLACE

Trata-se de um shopping digital em que várias lojas expõem seus produtos ou serviços. Para o consumidor, a navegação é igual a de uma loja on-line, porém com o diferencial de ter acesso a diversos vendedores em uma única plataforma. Basta escolher os produtos ou serviços de seu interesse.

A compra é finalizada com um único pagamento, mesmo que inclua produtos ou serviços de diversos fornecedores. Fique atento ao prazo de entrega e ao valor do frete que podem variar de acordo com o fornecedor escolhido.

Além dos dados da plataforma, o consumidor precisa ficar atento às informações de identificação e localização do fornecedor parceiro, muitas vezes o responsável pela entrega do produto ou prestação

do serviço. Em caso de problemas, o consumidor pode encaminhar a sua reclamação para os envolvidos na relação de consumo.

Dada a variedade de fornecedores, o consumidor deve ficar atento à qualidade e autenticidade do produto, sobretudo vestuário e calçados. Caso suspeite que o produto é de procedência duvidosa, é importante denunciar nos canais de atendimento da própria plataforma.

REDES SOCIAIS

Nas compras em redes sociais, mesmo de um fornecedor conhecido, é preciso conferir se o perfil é autêntico.

Se a contratação for de um fornecedor pessoa física, muito comum com a popularização da internet, não é permitido informar o preço somente de forma privada e inbox.

APLICATIVOS DE SERVIÇOS DE ENTREGA (DELIVERY)

Dentre os serviços de entrega, os que se destacam são os serviços de delivery de alimentos.

Ao utilizar esses serviços, é importante estar atento. Se o seu pedido chegar depois do tempo informado, você tem o direito de cancelar a compra e solicitar reembolso do valor pago. Caso

receba produtos danificados ou diferentes do pedido, além do cancelamento, é possível exigir que o pedido seja cumprido conforme o combinado, sem custo adicional.

Esteja atento a taxas inesperadas ou cobranças por itens não entregues. Caso ocorra, solicite a correção da cobrança e o reembolso dos valores indevidos.

É recomendável optar pelo pagamento na própria plataforma da empresa de delivery para evitar problemas. Ao pagar no ato da entrega, confira o valor e tenha atenção com máquinas que apresentam danos no visor.

Fique atento a promoções ou descontos que não são aplicados corretamente ou que possuam termos e condições não informados claramente. Ao sentir-se lesado, exija o cumprimento da oferta ou o cancelamento do pedido com reembolso total.

Diante de qualquer problema com o pedido, o consumidor pode reclamar tanto na plataforma quanto no fornecedor prestador.

COMPRAS EM SITES INTERNACIONAIS

O consumidor precisa estar muito atento às compras em plataformas estrangeiras. Os produtos podem não apresentar os mesmos padrões de qualidade e segurança dos fabricantes nacionais, podendo causar danos à saúde do consumidor.

Transações em sites estrangeiros, com fornecedores sem escritório ou representação no Brasil, não contam com a proteção do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, além de pesquisar sobre a idoneidade do site, o consumidor deve, antes da compra, identificar dados do fornecedor, se ele oferece um canal de contato para o caso de problemas com a compra, conferir o valor final do produto, incluindo frete, impostos e taxas de importação, checar as políticas de troca e utilizar um mecanismo de pagamento que permita reaver o valor pago caso o produto não seja entregue.

SAIBA

Sites com representantes no Brasil podem ser acionados pelo consumidor em caso de problemas com o produto adquirido.

SEUS DIREITOS

Como nas compras realizadas nos estabelecimentos físicos, por telefone, catálogos, os consumidores que compram pela internet possuem os seus direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078/90.

Entre esses direitos, merecem destaque:

INFORMAÇÃO ADEQUADA

Os produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre as suas características, preço, garantia, prazo de validade, dados do fabricante, importador ou comerciante, e sobre eventuais riscos que possam apresentar à saúde e à segurança do consumidor.

Além disso, quaisquer condições ou restrições do fornecimento de produto/serviço (meios de pagamento, abrangência geográfica de entrega do produto e prestação do serviço) devem estar destacadas.

Os fornecedores são responsáveis pelas informações prestadas e pela qualidade e segurança dos produtos e serviços comercializados.

O consumidor tem o direito de exigir o cumprimento das condições que lhe foram oferecidas (preço, forma de pagamento, características dos produtos e serviços, prazos de entrega etc.).

Além do direito à informação transparente, os produtos e serviços comercializados possuem garantia legal de adequação e segurança, podendo o consumidor reclamar se ocorrer qualquer problema.

PREÇO

Com relação ao preço, a informação deve conter:

- preço à vista (divulgado junto à imagem do produto ou descrição do serviço);
- eventual desconto oferecido em função do prazo ou do meio de pagamento utilizado;
- preço total a prazo com o número, periodicidade e valor das prestações;
- todos os custos adicionais da transação (despesas de entrega, montagem/instalação, impostos, seguro etc.);
- juros, eventuais acréscimos e encargos.

PRAZO DE ENTREGA

Além das informações sobre o preço e as características do produto, a plataforma deve fixar data ou prazo de entrega.

ATENDIMENTO FACILITADO

O fornecedor, ao oferecer um produto ou serviço pela internet, deverá:

- antes da contratação, apresentar resumo claro das principais cláusulas do contrato com as informações necessárias, dando destaque para as disposições que limitem direitos;
- fornecer meios eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;
- confirmar imediatamente o recebimento do pedido do consumidor;
- disponibilizar imediatamente após a negociação o contrato na íntegra ao consumidor, em meio que permita sua conservação e reprodução;
- manter atendimento eletrônico eficaz para informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;
- Confirmar imediatamente o recebimento das demandas referentes à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contrato, utilizando o mesmo meio empregado pelo consumidor, e responder a essas solicitações no prazo de até 5 dias;
- utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e proteção de dados do consumidor.

PRAZO DE ARREPENDIMENTO

O consumidor que compra um produto ou contrata um serviço pela internet tem direito a se arrepender da compra ou da contratação no prazo de 7 dias, contado a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato.

Para tanto, pode formalizar o pedido de cancelamento pela mesma ferramenta que utilizou para a contratação, ou por qualquer outro meio disponibilizado, e solicitar a devolução da quantia eventualmente paga.

O fornecedor, por sua vez, tem o dever de enviar ao consumidor a confirmação imediata do recebimento do pedido de cancelamento, bem como o de comunicar o fato imediatamente à instituição financeira ou à administradora do cartão, para que a transação não seja lançada na fatura do consumidor ou para que valores eventualmente pagos sejam estornados.

ATENÇÃO

O fornecedor não pode:

- exigir que a embalagem do produto não tenha sido violada, como condição para acatar o pedido;
- cobrar qualquer quantia a título de frete de devolução.

CUIDADO COM GOLPES

Ao contratar ou efetuar compras e transações financeiras pela internet, usualmente é necessário o envio de dados pessoais, endereço para entrega, número de telefone e do cartão de crédito etc.

Para evitar que outras pessoas consigam acessar esses dados e os utilizem indevidamente, é importante tomar os seguintes cuidados:

- **Acesse** o site/loja digitando o endereço diretamente no navegador web. Evite seguir e clicar em links recebidos em mensagens ou obtidos em sites de busca.
- **Utilize** conexões seguras.



- **Instale** programas de antivírus e firewall (sistema que impede a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados) e os mantenha sempre atualizados. Há opções gratuitas na internet.
- **Evite** realizar transações on-line em lanhouses, cybercafés ou computadores de terceiros, pois podem não estar adequadamente protegidos. Evite também utilizar redes sem fio públicas, especialmente para fazer operações financeiras.

- **Escolha** uma senha segura: evite senhas que já são utilizadas em outros sites, bem como datas de aniversário (sua ou de familiares), números de telefone, palavras conhecidas e sequências numéricas ou alfabéticas (ex.: 123456 ou abcdef). O mais seguro é escolher uma senha alternando letras maiúsculas, minúsculas, números e outros caracteres.
- **Troque** periodicamente a sua senha de e-mails, aplicativos, internet banking e de sites de comércio eletrônico.
- **Ao utilizar** dispositivos móveis (smartphones ou tablets), prefira os aplicativos disponibilizados pela instituição financeira ou loja oficial.
- **Cuidado** com as mensagens recebidas em seu e-mail, **mesmo que o remetente seja conhecido**. Tenha cuidado ao abrir anexos e acessar links enviados, pois podem conter vírus ou programas que visam capturar suas informações.
- **Desconfie** de mensagens que prometem prêmios, solicitem seus dados cadastrais, enviem fotos, mensagens de amor ou de amizade, cartões virtuais etc. Se tiver dúvidas, procure contatar o remetente antes de qualquer ação. **Em geral, bancos e órgãos oficiais não fazem cobranças nem solicitam atualizações cadastrais por e-mail, a menos que o consumidor solicite.**
- **Confira** sempre seu extrato bancário e do cartão de crédito. Contate imediatamente o seu banco ou a administradora do cartão, caso detecte algum lançamento não reconhecido.

OUTRAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Além do Código de Defesa do Consumidor, duas outras legislações brasileiras são aplicadas ao comércio eletrônico: o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

MARCO CIVIL DA INTERNET

O Marco Civil da Internet do Brasil (Lei Federal 12.965/2014), estabelece regras importantes que afetam a forma como nossos dados são tratados, a igualdade de acesso à rede e as responsabilidades dos provedores de Internet.

Com relação à segurança dos seus dados, o Marco Civil garante que os provedores de acesso devem manter os seus registros de conexão seguros e confidenciais por pelo menos um ano. Isto significa que os seus dados pessoais e a forma como utiliza a Internet estão protegidos e que ninguém pode acessar essas informações sem a sua permissão.

Em segundo lugar, relacionada com a neutralidade da rede, esta lei proíbe os fornecedores de Internet de bloquear ou limitar o seu acesso a determinados conteúdos. Isto garante que todos os utilizadores tenham a mesma oportunidade de explorar e utilizar o website sem restrições injustas.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA INTERNET

A Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, Lei Federal nº 13.709, de 2018, surgiu no contexto da proteção da privacidade. Seu alcance vai além do ambiente virtual e atinge todas as situações que envolvam tratamento de dados pessoais, dentro e fora da internet.

O avanço do comércio eletrônico e a explosão das redes sociais e suas ferramentas digitais impulsionaram não só a comercialização de bens e serviços: criou-se um mercado de dados pessoais.

A captação, processamento, utilização e compartilhamento desses dados colocaram a segurança dos consumidores em risco.

O objetivo da LGPD é trazer ao titular dos dados pessoais o restabelecimento do controle de suas informações e a garantia de que o tratamento de seus dados, pelas empresas, obedeça a propósitos legítimos, específicos e informados, limitando-se ao mínimo necessário, ou seja, os fornecedores não podem coletar dados além do necessário para a aquisição do produto ou serviço.

Leia atentamente a política de privacidade para saber como o fornecedor irá armazenar e manipular os seus dados pessoais. Por lei, o fornecedor deve utilizar mecanismos de segurança para garantir o sigilo dos dados pessoais do consumidor.

Para saber mais sobre seus direitos de consumidor, consulte outras publicações em nosso site.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor Procon-SP

Endereços e canais de atendimento



LIGUE 151 (somente cidade de São Paulo) – de 2ª a 6ª, das 9h às 15h
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



POR CARTA – caixa postal 152 – cep 01031-970



ATENDIMENTO PESSOAL POUPATEMPO SÉ

De 2ª a 6ª, das 7h às 19h – sábados, das 7h às 13h

Praça do Carmo s/nº – Metrô Sé

necessário agendamento em www.poupatempo.sp.gov.br



POSTO LIBERDADE: de 2ª a 6ª, das 10h às 16h

Rua Cons. Furtado, n.º 503 – Liberdade – São Paulo/SP

agendamento em: procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON



OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Consulte: procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON



NÚCLEOS REGIONAIS: fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais

Bauru – Campinas – Presidente Prudente – Ribeirão Preto – Santos

São José do Rio Preto – São José dos Campos – Sorocaba



OUTROS MUNICÍPIOS:

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



OUVIDORIA:

<https://fala.sp.gov.br/>



www.procon.sp.gov.br



blog

educaproconsp.blogspot.com.br



facebook

[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



instagram

[@proconsp](https://www.instagram.com/proconsp)



twitter

[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



YouTube

[TV Procon-SP](https://www.youtube.com/TVProconSP)