

## Cartilha de compras virtuais

**Nas compras pela Internet, valem todos os direitos do consumidor. Mas é preciso tomar alguns cuidados adicionais para evitar perder dinheiro. Especialmente por conta de problemas de segurança como o uso do cartão de crédito.**

### Cuidados

Alguns cuidados devem ser tomados na hora de adquirir produtos pela Internet. São simples precauções que podem evitar dores de cabeça na hora da troca ou na desistência do produto.

- Além do e-mail, é necessário verificar se a loja oferece outros meios (telefone, endereço) para poder encontrá-la, caso aconteça algum problema;
- Imprima todos os procedimentos realizados para a compra, assim como a confirmação do pedido. Se possível, também solicitar à empresa um fax ou uma confirmação por escrito de que a aquisição foi feita;
- Evitar pagar antecipadamente pela compra;
- Cuidado com promoções, muitas vezes o preço do produto não inclui o valor do frete.
- Ao comprar em um site estrangeiro, verificar as taxas de importação e saber se a empresa tem representantes no Brasil;
- Procure comprar em sites conhecidos, com nomes já consolidados na Internet. Quando um nome está consolidado na Internet? Quando jornais, revistas e pessoas falam dele com familiaridade;
- Verifique a idoneidade da empresa na lista do Procon e consulte pessoas que já tenham comprado da empresa;
- Observar o processo da compra, perceba que o início do endereço do site muda de "http" para "https". Isso indica que a página da compra está num servidor seguro (https = Hyper Text Transfer Protocol Secure) e que o envio dos seus dados será feito criptografado, ou seja, embaralhado numa sequência de caracteres alfanuméricos. Essa encriptação de dados vai assegurar a maior segurança na transferência dos seus dados pela Internet e a compra pode ser feita sem sustos;
- Mantenha secreta a sua senha. Algumas lojas virtuais exigem que você registre o seu nome de usuário e senha junto com os detalhes do seu cartão de pagamentos antes de comprar um item. Tenha tanto cuidado com esta senha como o que teria com a senha ou PIN do seu banco;
- Esteja atento às regras de restituição, de pagamentos, devolução, frete, negociação, prazo de entrega, preço, produto. Se não as encontrar no site, peça a empresa por e-mail, fax ou por telefone para que indique onde encontrá-las ou como enviá-las;
- Se o site tiver um cadeado fechado na parte inferior da tela é bom sinal, clique duas vezes nesse cadeado e verifique se o registro de segurança é realmente da empresa que você está comprando;  
Nunca preencha cadastro que armazenem seu número de cartão de crédito ou dados pessoais;
- Compre em sites que disponibilizem recibos digitais que possam ser impressos em sua impressora.

### Preços

Faça pesquisa de preços e não deixe de pedir descontos. Tenha por escrito as condições de pagamento. Se a compra for feita com base em oferta anunciada, a empresa deve cumprir as condições da oferta. Tome cuidado com o valor da taxa de entrega, que, às vezes, é mais alto que o do próprio produto. Produtos comprados no exterior podem ter taxa de importação.

### Pagamentos

Evite pagar antecipado. Dê preferência pelo pagamento na entrega do produto. Evite comprar com cartão de crédito. Se não houver jeito, você deve saber que a responsabilidade pela segurança da operação é da empresa que oferece o produto e do provedor. Não deixe de conferir seus extratos do cartão para observar se há operações que não correspondem a seus gastos.

### Entrega

Quando você estiver pensando em fazer uma compra em uma loja virtual, deve obter informações sobre o regulamento de entrega de mercadorias e critérios.

O custo da entrega de qualquer compra feita.

Local de entrega pela loja virtual. Eles entregam na sua área, cidade ou mesmo no seu país?

Deve haver uma informação sobre o prazo em que a entrega será feita. Eles entregam apenas durante o horário de expediente ou eles possuem um serviço para entregas fora do expediente ou nos finais de semana?

Informações sobre os custos e encargos extras da entrega expressa ou fora do horário comercial.

### **Serviço de Atendimento ao Cliente**

Pode haver ocasiões em que você pode desejar ou necessitar contatar uma loja virtual sobre uma dúvida particular a respeito dos seus produtos ou atividades. É importante que a loja lhe ofereça a facilidade de fazê-lo.

A loja virtual deve lhe dar uma forma para poder estabelecer contato. No mínimo você deve ser capaz de contatar a loja via um serviço dedicado ao atendimento ao cliente, por e-mail ou um número telefônico.

Deve ser dada uma informação sobre o horário de funcionamento dos canais de atendimento ao cliente da loja. Por exemplo, que eles estão em atividade 24 x 7, o que significa 24 horas por dia, 7 dias na semana.

### **Garantias**

Depois de receber o produto, verifique se ele traz informações corretas, seguras e precisas conforme informação da publicidade. As informações do produto devem estar em português. Embalagem, nota fiscal e/ou manual devem trazer dados completos sobre o produto, como suas características, qualidades, quantidades, composição, preço, garantia, origem e riscos. Quando o consumidor compra em site nacional, tem a vantagem de ter a seu favor o Código de Defesa do Consumidor. Se o site é estrangeiro, ele não tem direito de reclamar no Brasil.

### **Reembolso**

As compras realizadas via internet, reembolso postal ou telefone têm procedimentos diferentes das compras realizadas dentro dos estabelecimentos comerciais.

O consumidor tem direito de desistir da compra em um prazo de sete dias após o recebimento da mercadoria, sem precisar justificar sua decisão, tendo direito à devolução integral do valor pago. O consumidor pode cancelar a compra e solicitar o reembolso do valor pago caso o produto não seja entregue dentro do prazo contratual.

O fato acontece porque, neste tipo de negócio, o consumidor não tem a oportunidade de ver o produto antes de adquiri-lo. Desta forma, ele fica mais exposto à possibilidade de erro, já que o produto pode não ser o que esperava.

Ao suspender o produto ou serviço, o consumidor tem direito à devolução imediata do valor, corrigido monetariamente.

### **Comprando fora do Brasil**

Como a rede é mundial, as páginas hospedadas fora do Brasil seguem as normas estabelecidas em seus países de origem. O consumidor que tiver problemas ao comprar produtos em sites internacionais terá de resolvê-lo diretamente com o fornecedor, porque, nesse caso, ele é o próprio importador. Além disso, deve-se verificar as taxas de importação.

**Moeda da Transação:** Para que você não tenha qualquer dúvida sobre o preço dos produtos, é necessário verificar se a loja virtual oferece o preço do produto ou serviço na moeda em que ele está vendendo. Por exemplo, um produto com o preço em "dólar" apenas não é suficiente porque esta pode ser uma das diversas moedas diferentes, tais como o dólar norte-americano, dólar de Singapura, dólar australiano, etc.

## **Sites de Leilão**

Os sites de leilão (Mercado Livre, Arremate e outros) não responsabilizam-se pela entrega dos produtos ofertados, sendo de total responsabilidade do comprador e vendedor. Veja algumas dicas para uma transação mais segura:

### **Antes de comprar:**

- Verifique as qualificações que o vendedor recebeu de outros compradores. Veja quantas qualificações positivas ele possui, de que tipo de transações ele participou, como elas terminaram, quem o qualificou e há quanto tempo ele é membro da comunidade.
- Verifique se a página do anúncio segue o padrão estético e organizacional das demais páginas. Lembre-se que todos os anúncios seguem a uma mesma linha.
- Esclareça suas dúvidas sobre o que irá comprar. Compare com produtos oferecidos por outros usuários e faça perguntas ao vendedor. Por exemplo, assegure-se do prazo de garantia e possibilidade de devolução antes de confirmar a oferta.

### **No anúncio, preste atenção em:**

- Toda a informação oferecida a respeito do produto;
- Fotos do produto;
- Formas de pagamento e envio;
- Se o preço do produto for significativamente menor que o preço de mercado, aumente as cautelas.

### **Depois da compra:**

- Recomendamos que o pagamento do produto seja feito somente mediante a entrega.
- Não recomendamos que você deposite dinheiro na conta do vendedor antes de receber o produto. Porém, se decidir assim fazer, tome as seguintes precauções: Veja se o nome do vendedor é o mesmo do titular da conta. Procure não depositar o valor na conta de terceiros. Se o único telefone de contato do vendedor for um celular, exija um número de telefone residencial ou comercial e até mesmo um comprovante de residência.

## **Clonagem de cartão**

Para comprar pela Internet basta fornecer o número do cartão de crédito e a data de validade. Depois de alguns dias o cliente recebe a mercadoria. Um processo simples, rápido e também perigoso. Quem gosta de usar a rede mundial de computadores precisa ficar atento. Os crackers (pessoas que invadem sistemas de informática) podem copiar o código do cartão e fazer compras.

Quem for vítima de clonagem de cartão pela Internet deve registrar ocorrência na Delegacia de Falsificações e Defraudações (DEF) e informar à administradora do cartão. A loja virtual onde foi feita a compra também deve ser informada, para um possível estorno do débito.

### **Fonte:**

- AISA
- Correio Brasiliense
- Estadão
- Idec
- Mercado Livre
- Procon-DF
- Procon-MG
- Procon-SP
- Terra