

COMO SE FAZER COMPRA ONLINE DE MANEIRA SEGURA E DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

HOW TO DO ONLINE SHOP SAFELY AND BASICS RIGHTS OF CONSUMER

Adriely Silva Faustino¹
Ana Carolina Silva Lima²
Isadora Yuli Martins Ribeiro de Rezende³
Isadora Saldanha Vasconcelos⁴
Jade Maria Soares Pereira⁵
Laleska Cassandra Vieira Santos⁶

RESUMO

São direitos básicos do consumidor, a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, assegurados a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações e a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. O Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) é uma norma de ordem pública e interesse social que se originou de modo especial e diferente de outras leis vigentes no país. O PROCON é órgão do Poder Executivo municipal ou estadual por excelência destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. Ele cumpre basicamente as funções de acompanhamento e fiscalização das relações de consumo ocorridas entre fornecedores e consumidores. É seguro fazer compras pela Internet, desde que sejam tomadas as devidas precauções necessárias. Segundo a pesquisa 'Shopping During The Pandemic'¹, realizada pela empresa Ipsos com entrevistados de 28 países, 47% dos brasileiros têm feito mais compras online do que faziam antes da pandemia de Covid-19.

PALAVRAS-CHAVE: direito; consumidor; compras; *online*.

ABSTRACT

The basic rights of the consumer are education and dissemination about the adequate consumption of products and services, ensuring freedom of choice and equality in hiring and the effective prevention and repair of property and moral damages, individual, collective and diffuse. The Consumer Protection Code (Federal Law 8.078/90) is a rule of public order and social interest that originated in a special way and differently from other laws in force in the country. PROCON is an organ of the municipal or state Executive Branch par excellence intended for the protection and defense of the rights and interests of consumers. It basically fulfills the functions of monitoring and supervising consumer relations between suppliers and consumers. It is safe to shop over the Internet, provided that the necessary precautions are taken. According

¹Graduando no curso de Direito pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM). E-mail adrielysilvaf12@gmail.com

²Graduando no curso de Direito pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM). E-mail anacarolinasilvalimas@gmail.com

³Graduando no curso de Direito pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM). E-mail isadorayuli@outlook.com

⁴Graduando no curso de Direito pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM). E-mail saldanhavasconcelosi@gmail.com

⁵Graduando no curso de Direito pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM). E-mail jademasper@gmail.com

⁶Graduando no curso de Direito pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM). E-mail laleskasantos480@gmail.com

to the survey 'Shopping During The Pandemic'¹, conducted by the company Ipsos with respondents from 28 countries, 47% of Brazilians have made more online purchases than they did before the Covid-19 pandemic.

KEYWORDS: rights; consumer; shop; online.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por finalidade mostrar para seu público alvo (população em geral) a maneira segura de realizar compras online e o mais importante, os direitos básicos do consumidor ao praticar tal ato. Neste trabalho abordamos principalmente o assunto de como fazer compras online de maneira segura, para viabilizar a proteção do consumidor sob as mais variadas perspectivas e situações nas quais o sujeito se envolve quando busca adquirir produtos no mercado online.

2 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O artigo 170 da CF, determinou que toda e qualquer atividade econômica desenvolvida no Brasil levará em conta a defesa do consumidor.

O artigo 4,I, do CDC estabelece como valor principal o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

O consumidor é o elo mais fraco da economia e é relevante que uma lei especial venha conferir-lhe uma tutela maior. (Lei 8.078/90 CDC)

Os Direitos básicos do consumidor estão contidos no artigo 6 do Código de Defesa do Consumidor, são eles:

- 1- Direito à saúde, vida e segurança.
- 2- Direito à educação, liberdade de escolha e informação adequada.
- 3- Direito à proteção contra publicidade enganosa e abusiva.
- 4- Direito à proteção contratual.
- 5- Direito à prevenção e reparação de danos.
- 6- Direito á facilitação de acesso à justiça.
- 7- Direito ao serviço público eficaz.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi fruto de uma expressa determinação constitucional que buscou preencher uma lacuna legislativa existente no Direito Americano, onde as relações comerciais, tratadas de forma obsoleta por um Código Comercial do século XIX, não traziam nenhuma proteção ao consumidor.

Com os novos avanços tecnológicos, esses direitos procuraram se aprimorar e a se moldar as novas formas de compras. Com isso, um dos direito, de veras recente, que muitos consumidores não estão totalmente cientes de sua vigência é o direito a desistência de compras feitas online, onde o

Revista Projetos Extensionistas, v.1, n. 2, p. 241-251, jul./dez. 2021

cliente tem o prazo de até 7 dias para desistir das aquisições que fez pela internet e recuperar seu dinheiro de volta, segundo a lei número 7.962/2013, mas fique atento ao período de devolução, os sete dias começam a ser contados a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto. Em caso de pagamento feito pelo cartão de crédito, o reembolso é feito direto na fatura do seu cartão e o valor volta para o limite ou é liberado como crédito em uma futura compra. Vale ressaltar que em caso de desistência dentro dos sete dias estabelecidos, você cliente não paga o frete, o próprio fornecedor lhe fornecerá um código de postagem, após seu procedimento de desistência e logo em seguida, é só se encaminhar ao correio mais próximo.

Novas leis, como a citada acima, foram criadas pelo fato de o cliente, no ato de sua compra online, não ter um contato físico com o produto, ficando a mercê de possíveis enganações e propagandas fraudulentas. Mais uma vez, temos exemplos do quanto o Código de Defesa do Consumidor busca moldar aos novos tempos para garantir os direitos dos consumidores brasileiros.

2.1 COMO FAZER COMPRAS PELA INTERNET COM SEGURANÇA?

Antes de mais nada, é válido ressaltar que cada loja online possui características próprias, mas que existe uma “padrão” que em geral, via de regra, é sempre o mesmo. Com isso, na página do site em que se deseja realizar a compra, basta procurar o produto que deseja e clicar na palavra ‘comprar’ ou ‘adicionar ao carrinho’, após isso, o cliente deve preencher as lacunas com seus dados pessoais para completar o cadastro. Essa etapa é muito importante para que a loja saiba identificar quem é o cliente e posteriormente emitir a nota fiscal e definir uma rota para que o pedido chegue ao seu respectivo destinatário.

e-mail

senha

  fraca

CPF

 [Não é pessoa física?](#)

seu nome

data de nascimento

sexo

Masculino Feminino

Exemplo de formulário para cadastro em loja virtual ,*imagem meramente fictícia do canal tech.*

Feito isso o cliente será direcionada a página ‘ efetuar pagamento’, geralmente as lojas oferecem quatro opções como forma de pagamento, pagar com o cartão de crédito, débito , boleto bancário (que geralmente leva de 3 à 4 dias para constar o pagamento) e atualmente pix (forma de pagamento instantâneo). Nessa etapa o cliente deve escolher a forma que melhor lhe convém.

Se a escolha do cliente for pagar por meio do cartão de crédito, a seguinte aba se abrirá, e ele deverá preencher as seguintes informações; número do cartão, nome do titular, data de validade e código de segurança (os três últimos dígitos no verso do cartão) . **ATENÇÃO, NÃO É NECESSÁRIO DIGITAR A SENHA DO CARTÃO**, caso isso lhe seja solicitado,desconfie da página e suspenda imediatamente a compra.

Pagar com outro cartão

Número do cartão

Nome impresso no cartão

Vallidade

Código de segurança

Parcelar em (informe ao lado o N° de parcelas)

Salvar dados para compras futuras

Total: R\$ 3.495,13

Exemplo de pagamento por cartão de crédito em loja virtual, imagem meramente fictícia do canal tech.

Feito esse passo a passo, a loja enviará um email confirmando seu pedido e informando o número do pedido (que deve ser salvo e guardado pelo consumidor, pois é uma garantia caso ocorra alguém problema com seu pedido). Após isso é só esperar que o produto chega até o endereço cadastrado.

Veja agora mais algumas dicas de segurança para fazer compras pela internet.

Escolha sites confiáveis - assim como se faz em lojas físicas, faça compras em lojas virtuais de confiança. Veja se seus amigos ou familiares conhecem o site e busque indicações de outros compradores. Dê preferência a lojas que têm popularidade entre o público.

Verifique se o site é seguro - verifique se a página possui este símbolo de cadeado na barra inicial, caso a página não possua, não digite seus dados, suspenda a compra e feche a página pois há grandes chances de ser uma página falsa.

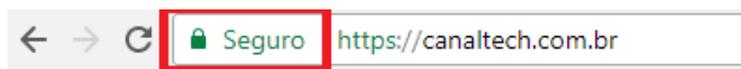


imagem meramente ilustrativa disponibilizada pelo canal tech

Confira se o site disponibiliza canais de atendimento

Fique atento se o site possui CNPJ, SAC e email.

Verifique a reputação do site - busque pela reputação do site, saiba como ele busca resolver e atender seus clientes quando algo não ocorre como o planejado. Sites como Reclame Aqui e até mesmo o Procon podem te auxiliar nessa parte.

Não revele a senha do cartão de crédito Nenhum site seguro e verdadeiro pedirá sua senha em NENHUMA HÍPOTESE. Se sua senha lhe for solicitada desconfie!!

2.2 É SEGURO COMPRAR PELA INTERNET COM O CARTÃO DE CRÉDITO?

As pessoas em geral têm medo de realizar compras na internet por meio do cartão de crédito pelo risco de fraudes que podem ocorrer com esse dispositivo de pagamento.

Se o número do cartão e/ou os dados pessoais do cliente forem obtidos por criminosos, os mesmos poderão realizar compras indevidas em nome do cliente que perdeu seus dados.

Seus dados pessoais, como número de cartão de crédito, nome completo, endereço, número celular, dentre outros dados, nunca devem ser postados ou compartilhados nas mídias sociais.

Os sites mais seguros para se fazer compras online com o cartão de crédito são aqueles que pedem para o cliente redigitar os números do cartão de crédito, bem como o CVV (card verification value) a cada compra, mesmo esse ato sendo cansativo e nada prático, isso aumenta a segurança cliente- site, pois essa é uma prova que esses sites não armazenam os dados do cliente, o que evita futuros roubos que possam ser feitos por hackers.

Já outras empresas online com um porte mais elevado, contam com um sistema de segurança robusto, apesar de armazenarem os dados pessoais de seus cliente. Por isso, é sempre fundamental comprar online apenas dessas empresas já renomadas e conhecidas no mercado por sua segurança. Entretanto, é possível se precaver e aproveitar a praticidade que a internet oferece.

Um dos bônus de se utilizar o cartão de crédito para compras online é a grande diversidade de empresas que se encontram no meio online de compra e venda, podendo essas empresas serem nacionais ou internacionais.

Algumas empresas vendem apenas pela web e oferecem descontos e vantagens para clientes que realizam suas compras online. Passagens aéreas, pacotes de viagem e de hospedagem também podem ser comprados, com maior praticidade, online, o que atrai muitos clientes. É preciso estar ciente também de que fraudes no cartão de crédito podem acontecer mesmo em compras no mundo “real”(quando se utiliza o cartão de crédito de forma física) ou por telefone, email, mensagens. Na internet, alguns passos simples podem aumentar sua segurança. Acima de tudo, compre apenas em lojas idôneas, que ofereçam um sistema de criptografia para proteger os dados de seus clientes.

2.3 COMO FAZER COMPRAS EM SITES INTERNACIONAIS

Segundo dados do site Canal Tech “O comércio eletrônico vem crescendo gradualmente no Brasil nos últimos anos e chegou a movimentar R\$ 35,8 bilhões em 2014. Ao todo, estima-se que mais de 103 milhões de pedidos online foram feitos pelos brasileiros, um aumento de 17% em

relação a 2013. Para 2015, as previsões são de uma arrecadação de R\$ 43 milhões, valor que, caso seja atingido, superará em 20% a marca deste ano'. Essas informações citadas anteriormente evidenciam o quanto os brasileiros estão, cada vez mais, se sentindo seguros e tendo mais confiança em fazerem compras pela internet, o que leva nossa pesquisa a se expandir para outro tópico, o de compras feitas em sites internacionais. Esse ato de comprar produtos vindos diretamente de outros países para algumas pessoas ainda é considerado como um tabu, mas vale ressaltar que os cuidados que se deve ter são praticamente os mesmo que se tem ao fazer compras em sites brasileiros.

Em quais sites internacionais comprar?

Escolha sempre os mais famosos e com uma melhor reputação, como Shopee, AliExpress, Shein, Amazon, eBay, mas fique atento a todas as informações que eles descrevem sobre o produto como tamanho, cor real, descrições e qualidade do produto. Não se deixe enganar por fotos e se possível, veja as fotos reais que os próprios consumidores deixam nos comentários.

Preciso de um cartão de crédito internacional?

A resposta rápida a esta pergunta é: normalmente, depende. Se você já tiver um cartão internacional ótimo, caso não tenha alguns sites internacionais apresentam outras formas de pagamento, como boleto por exemplo. Existem plataformas sociais que oferecem cartões internacionais como Nubank, PicPay dentre outros, mas sempre se mantenha atento as diretrizes da empresa e lembre-se que o dólar apresenta uma certa elevação mundial ao real. Evite surprestar no fim do mês e antes de qualquer compra busque fazer todas as conversões monetárias.

E o frete?

Outro fator de extrema importância é quanto ao frete. Muitos sites do exterior fornecem frete grátis na maioria dos produtos, mas, é relevante ressaltar que com nesses fretes sem custo para o consumidor, o produto costuma a ter um maior prazo para ser entregue. Em sites como AliExpress, por exemplo, os produtos sem fretes com valor agregado costumam a ter um prazo de 3 (três) a 4 (quatro) meses para chegar. É importante destacar que, caso queira, o consumidor pode desembolsar um valor a mais, selecionando a opção 'frete pago' para garantir que o produto demore menos a chegar.

Eu vou ser taxado?

Depende. No Brasil, estão livres de taxas de importação medicamentos prescritos (ou seja, você precisa de documentos que comprovem a necessidade de um remédio para não pagar imposto sobre ele), livros e periódicos impressos e pacotes cujo valor do produto não ultrapasse US\$ 50, desde que enviados de pessoa física para pessoa física. A Amazon adota um sistema que pretende facilitar a vida do consumidor brasileiro e cobra antecipadamente o imposto de um produto cuja importação é taxada. Assim, seu pedido não fica preso na alfândega e você não precisa ir até os Correios para retirar e fazer o pagamento do imposto. Também, existem dicas para serem usadas

caso o consumidor não se encaixe em nenhum dos pontos citados anteriormente, como escolher fretes baratos, por mais demorados que eles possam ser, são sempre uma boa chance para fugir dos impostos extras que a alfândega possa vir a lhe acrescentar; evite pacotes grandes e pesados, pois eles chama mais atenção ao passar pela alfândega, por isso na hora de comprar em sites do exterior, peça a loja para dividir sua compra em dois pacotes se for o caso; evite caixas com o logotipo de marcas famosas, nesse caso, faça um requerimento para a loja e peça pra que seu produto seja enviado em uma caixa comum; peça a loja para declarar, no produto a ser exportado, um valor mais baixo do que aquele que você pagou; se possível faça compras em um período de maior demanda nacional como natal, Black Friday, dia dos namorados etc.

Fique atento à cotação do dólar

Se atente ao fato de que você irá pagar, na fatura de seu cartão, a cotação do dólar DO DIA DO FECHAMENTO DA FATURA, e não a cotação do dólar do dia da compra. E com a variação diária do dólar, em alguns casos o cliente sem sempre fica totalmente feliz com isso. Evite surpresas e utilize a ferramenta de trabalho Google para saber sobre essa variação, indica-se sempre consultar este valor no final de cada dia.

Às vezes, o valor do frete não compensa

Procure sempre perceber todas as informações disponibilizadas pela loja, às vezes, o preço do frete se equipara ou pode ser até superior ao do produto de seu gosto, o que acaba tornando a compra inviável.

E se alguma coisa der errado com a minha encomenda?

Caso sua encomenda não chegue, venha com defeito (quebrada, não funciona etc.) ou tenha algum outro problema, você deve contatar o vendedor para pedir reembolso ou reenvio do produto. Já houve vários relatos de pessoas na internet que tiveram problemas com produtos do site Cute, as mesmas relataram que o site ofereceu um reembolso entre 2 á 5 dias, mas também, em alguns casos, o prazo pode se estender um pouco além desses dias, se esse for o seu caso, não se assuste, apenas mantenha a comunicação com o seu fornecedor até que o problema seja resolvido por completo, na maioria dos casos o estorno chega em uma ou duas faturas abatidas no seu cartão de crédito (se esse for o meio de pagamento escolhido). Caso não seja essa a forma de sua escolha, a loja encontrará uma forma de te reembolsar, seja depositando o dinheiro em sua conta ou até mesmo disponibilizando tickets e vale, com o valor gasto no site referente à compra que deu errado, para que você possa gastar em outros produtos, do seu gosto, no site.

2.4 O QUE FAZER CASO VOCÊ SEJA VÍTIMA DE UM GOLPE NA INTERNET?

Colete evidências sobre os fatos ocorridos

Registre as provas do golpe.

Se possível, registre uma ata notorial.

Estelionato virtual: faça um boletim de ocorrência.

Os tipos mais comuns de fraude:

- a) Boletos falsos.
- b) Roubo de dados em sites falsos.
- c) Compras de linhas telefônicas.
- d) Aberturas de empresas.
- e) Pedidos de empréstimos e financiamentos.
- f) Uso da identidade de outra pessoa.
- g) Pedido de estorno.
- h) Interceptação de mercadorias.

Como fazer um Boletim de ocorrência de fraude?

Para isso, busque o endereço eletrônico delegacia virtual no seu estado, e procure o formulário para registro de Boletim de Ocorrência. Depois, basta preencher o formulário indicado, o que se pretende notificar e salve uma cópia do documento emitido no final do formulário.

Como se prevenir dos golpes na internet:

O consumidor não deve clicar em links inseguros. Além disso, o consumidor deve ficar atento aos certificados de segurança e só deve dar informações pessoais como endereço, CPF e dados de cartão de crédito quando tiver certeza que a empresa existe e que o site é seguro.

2.5 QUAIS OS RISCOS DE INFORMAR O CPF NA INTERNET?

O Cadastro da Pessoa Física (CPF) é um dos principais dados pessoais que hackers e criminosos buscam quando o assunto são crimes praticados nos meios online. Com esses e outros dados juntos, como o nome completo, endereço, data de nascimento, dentre outros, os criminosos podem fazer compras e até mesmo contratar serviços em nome da vítima, gerando grandes prejuízos monetários e até mesmo, gerando o negativamento do nome da vítima no SPC. Esse tipo de crime está cada vez mais em alta. Portanto, é sempre válido obter informações sobre como se prevenir quanto a esse tipo de crime.

Abaixo se apresentam dicas para ajudar a proteger o CPF dos consumidores no meio online.

1. Procure páginas sociais e sites que tenham uma boa reputação
2. Certifique-se se é possível usar outras formas para a identificação.
3. Não responda e-mails, mensagens de celular ou clique em links duvidosos que peçam seus dados pessoais.
4. Cuidado as realizar testes online.

3 APLICAÇÕES PRÁTICAS

Considerando o atual período pandêmico vividos nos últimos anos, no qual se evidenciou que a internet vem se tornando cada vez mais indispensável na vida das pessoas, seja para estudar, trabalhar, comer fazer compras, dentre outros, foi criado um perfil na ferramenta midiática @instagram no respectivo link para acesso;

https://instagram.com/direito_pji?utm_medium=copy_link , com o objetivo de atingir, com esse trabalho, um maior número de pessoas, promovendo a integração faculdade- sociedade, para que a população possa ter acesso aos conteúdos que aqui foram trabalhados, além de dicas de diversos tipos relacionadas ao tema que aqui foi apresentado.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nosso objetivo é atingirmos o maior número de pessoas com nossas pesquisas para que as mesmas saibam os direitos básicos que possuem ao realizarem compras online. Pretende-se atingir esse objetivo de integração de nós, alunos da Faculdade de Direito de Pará de Minas (FAPAM), a população da cidade, como forma de prestarmos nossa contribuição a sociedade, por meio da realização de posts nas mídias sociais, tais como fotos e pequenos vídeos sobre o tema, além é claro da disponibilização de panfleto informativo para ser, caso seja permitido e assim autorizado, colocados nos murais da faculdade. Buscamos usar uma linguagem menos formal e mais coloquial a fim de sermos mais claros para com o nosso público alvo. Nossa proposta de nos aprofundarmos mais em compras feitas pela internet se motivou devido ao crescente ato de se obter produtos por meio de aplicativos como: Ifood, Shein, Shopee dentre outros, que foram grandiosamente impulsionados pela chegada da pandemia no Brasil. Queremos informar as pessoas seus direitos básicos nas compras feitas nos meios digitais. Com esse trabalho tivemos a oportunidade de nos emergir ao tema de Direito do Consumidor, e ampliar nosso campo de visão. Agradecemos a professora Graciane Rafisa Saliba pela oportunidade que nos foi dada por meio deste Projeto Integrador.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista. **Manual de direito do consumidor**. Saraiva Educação SA, 2017.

BORGES, Luana. Como é feito o reembolso no cartão de crédito? **Jornal Contábil**. 06 jul. 2021. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/como-e-feito-o-reembolso-no-cartao-de-credito/?amp>. Acesso em: 06 dez. 2021.

CIRIACO, Douglas. Como fazer compras em sites internacionais. **Canaltech**. Disponível em: <https://canaltech.com.br/amp/e-commerce/como-fazer-compras-em-sites-internacionais/>. Acesso em: 06 dez. 2021.

LEITÃO, Victor. Tudo de mais importante que você precisa saber sobre compras internacionais. **Idinheiro**. Finanças pessoais. 05 out. 2021. Disponível em: <https://www.idinheiro.com.br/financaspessoais/compras-internacionais/>. Acesso em: 06 dez. 2021.

MELO, João. Por que o CPF é um dado tão cobiçado por lojas e criminosos? **R7**, Tecnologia e ciência. 01 fev. 2021. Disponível em: <https://noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/por-que-o-cpf-e-um-dado-cao-cobicado-por-lojas-e-criminosos-01022021>. Acesso em: 06 dez. 2021.

NEVES, Andressa. Como fazer compras pela internet com segurança? **Canaltech**, E-commerce. 28 mar. 2018. Disponível em: <https://canaltech.com.br/e-commerce/como-fazer-compras-pela-internet-com-seguranca/>. Acesso em: 06 dez. 2021.

PSAFE. Cuidado ao compartilhar o seu número de CPF na internet. **Psafe**. Segurança pessoal. 26 fev. 2018. Disponível em: <https://www.psafe.com/blog/cuidado-compartilhar-cpf-internet/>. Acesso em: 06 dez. 2021.

PSAFE. Por que você não deve compartilhar o seu número de CPF na internet. **Psafe**. Segurança pessoal. 26 fev. 2018. Disponível em: <https://www.psafe.com/blog/cuidado-compartilhar-cpf-internet/>. Acesso em: 06 dez. 2021.

SILVA, Pedro da. É seguro comprar pela internet com cartão de crédito? **Compara**. 19 nov. 2013. Disponível em: <https://www.comparaonline.com.br/blog/amp/financas/seguro-comprar-internet-cartao-credito/>. Acesso em: 06 dez. 2021.

WEGET. Disponível em: weget2u.com. Acesso em: 06 dez. 2021.