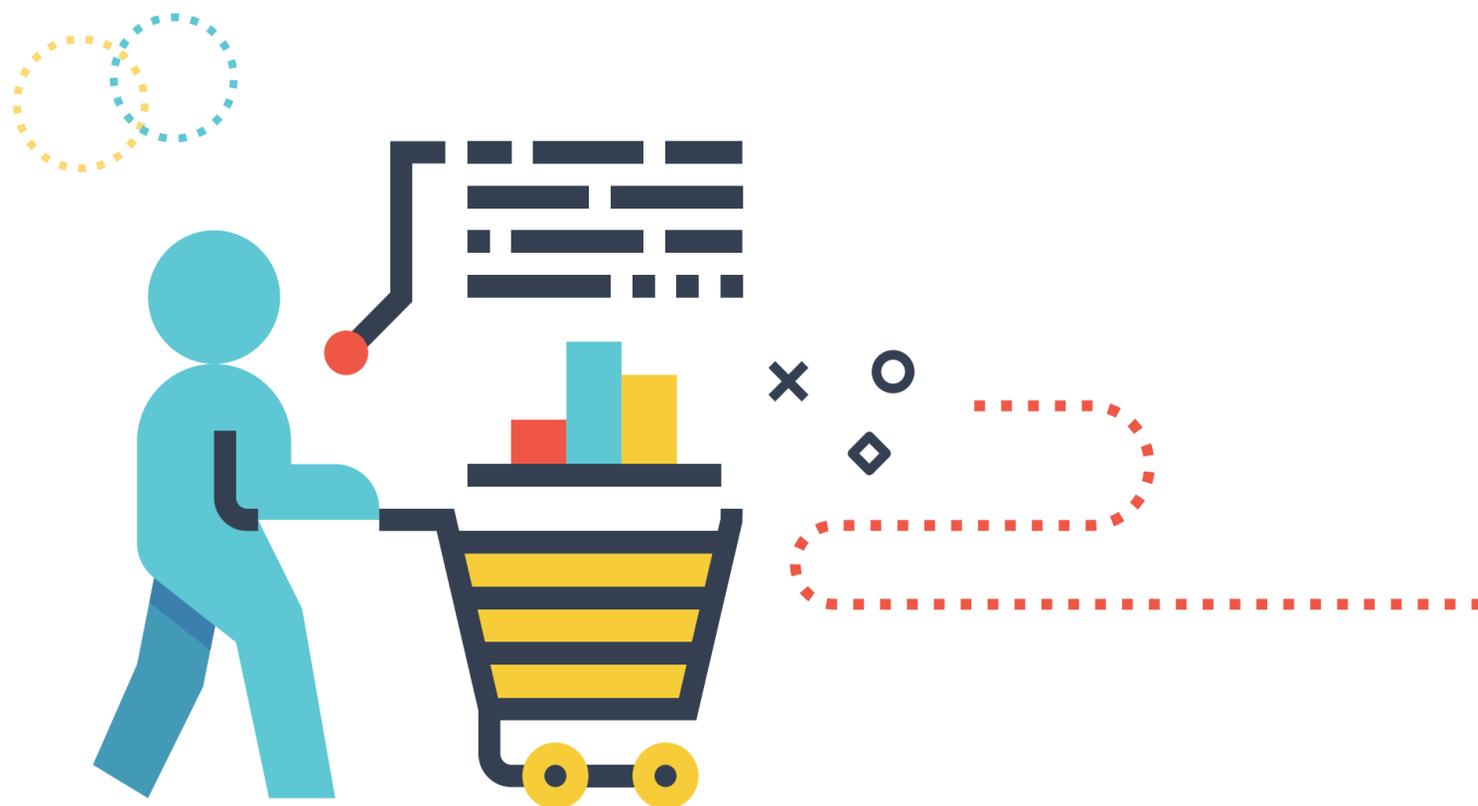


CARTILHA E-COMMERCE



Vai comprar pela internet?



Comissão das
Relações de Consumo

Comissão de Direito Digital
e Estudos Aplicados



COMISSÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

PRESIDENTE

Pedro Emanuel Braz Petta

VICE-PRESIDENTE

Paulo Lopo Saraiva

SECRETÁRIA

Clara Gabriela Dias Rodrigues

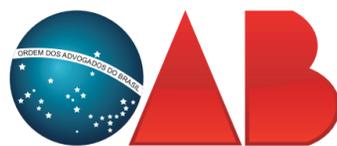
MEMBROS

Bruno Felipe Fragoso Pereira
Ciro José Callegaro
Adonai Wilson Ferreira Bezerra
Dyego Otaviano Trigueiro de Macêdo
Juliana Vale Bezerra
Bruno Duarte Tomaz do Nascimento
Renata Thalyta Fagundes da Silva Medeiros
Karoliny Dantas Coutinho
Gabriella Simonetti Meira Pires Barbalho
Shirley Oliveira de Brito
Raffael Lucena Pires
Thairone de Sousa Paiva

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Marketing OAB/RN

REALIZAÇÃO



RIO GRANDE DO NORTE

COMISSÃO DE DIREITO DIGITAL E ESTUDOS APLICADOS

PRESIDENTE

Maria Beatriz Torquato Rego

VICE-PRESIDENTE

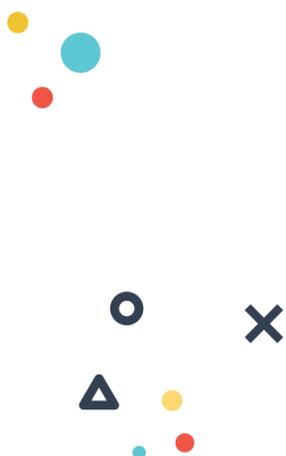
Igor Hentz

SECRETÁRIO

Roberto Matias da Silva Melo

MEMBROS

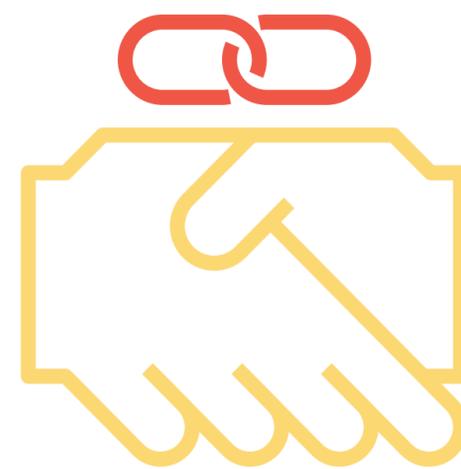
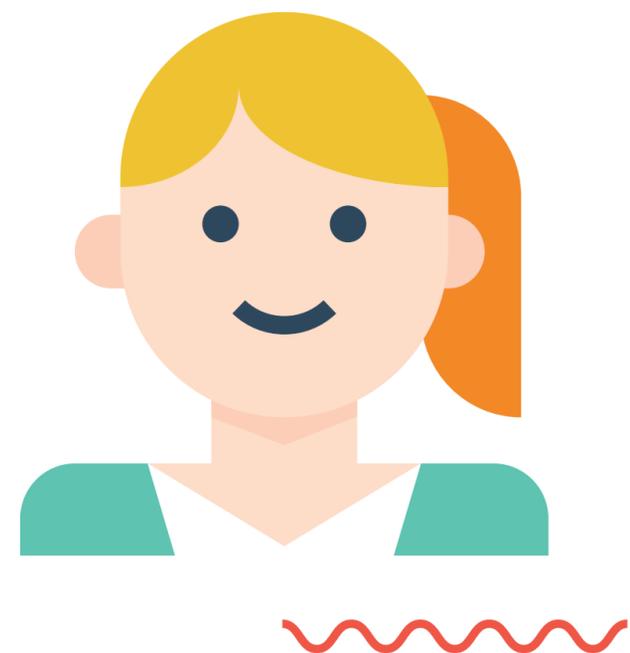
Fernanda Amaral Montenegro Villar Ramalho
Ingrid Dias da Fonseca
José Alfredo Ferreira Costa
Marta Leônidas Silva de Oliveira
Raphael de Almeida Araújo
Ciro José Callegaro
Diego Antonio Diniz Lima
Luis Eduardo Germano Evangelista
Andréa de S Galliza M de Moraes
Lucas Cruz Campos
Fernanda Guedes Queiroz de Lira
Ramon Isaac Saldanha de Azevedo e Silva
Jorge Luiz Câmara Nicácio
Leonardo Medeiros Bigois Gadelha
Débora Larissa Silva de Souza
João Pedro Varelo de Araujo
Luan Jeremias Fonseca e Silva
Brenna de Oliveira Nobre
Kate de Oliveira Moura Surini
Monique Cristiane Diniz



O vendedor é confiável?

Antes de fazer uma compra online é aconselhável pesquisar sobre reclamações quanto ao vendedor. Por exemplo: junto ao PROCON e nos sites de avaliação de serviços e produtos, como: **reclameaqui.com.br**, **consumidor.gov.br** e **ebit.com.br**

Procure ler as avaliações que os demais consumidores deixaram acerca daquele fornecedor, e dê preferência aos que tiverem a melhor avaliação ou possuam um selo de confiança/indicação.



Confira algumas dicas da OAB/RN

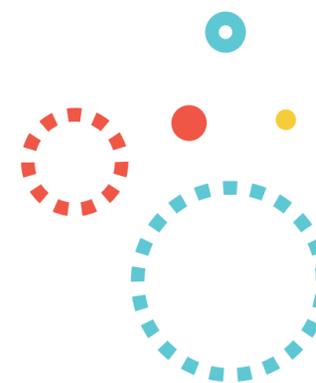


O comércio eletrônico é modalidade cada vez mais presente na realidade dos consumidores. Essa nova realidade trouxe também novas modalidades de publicidade, que agora é feita também por mídias sociais e por e-mail.

Infelizmente, porém, junto à novidade, surgem situações em que o fornecedor (vendedor) age com excessos, além de serem comuns as situações em que o consumidor é vítima de fraude.

Muitos golpes pela internet se aproveitam de datas festivas (como o dia das mães, dia dos pais, Natal, Black Friday, dentre outras), trazendo promoções que parecem boas demais.

Em vista disso, a OABRN preparou para você, consumidor, algumas dicas para favorecer uma navegação mais segura. Confira!



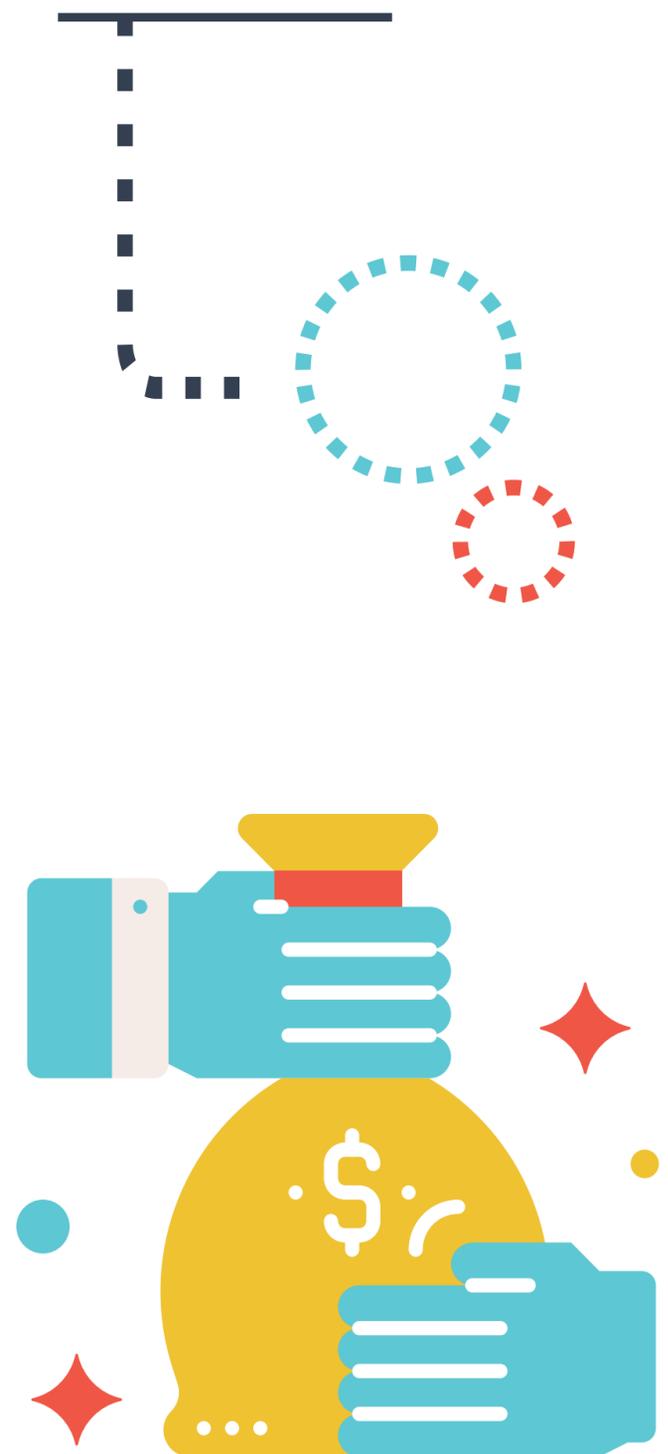
Prevenção a fraudes, e o que fazer no caso de suspeita de fraudes

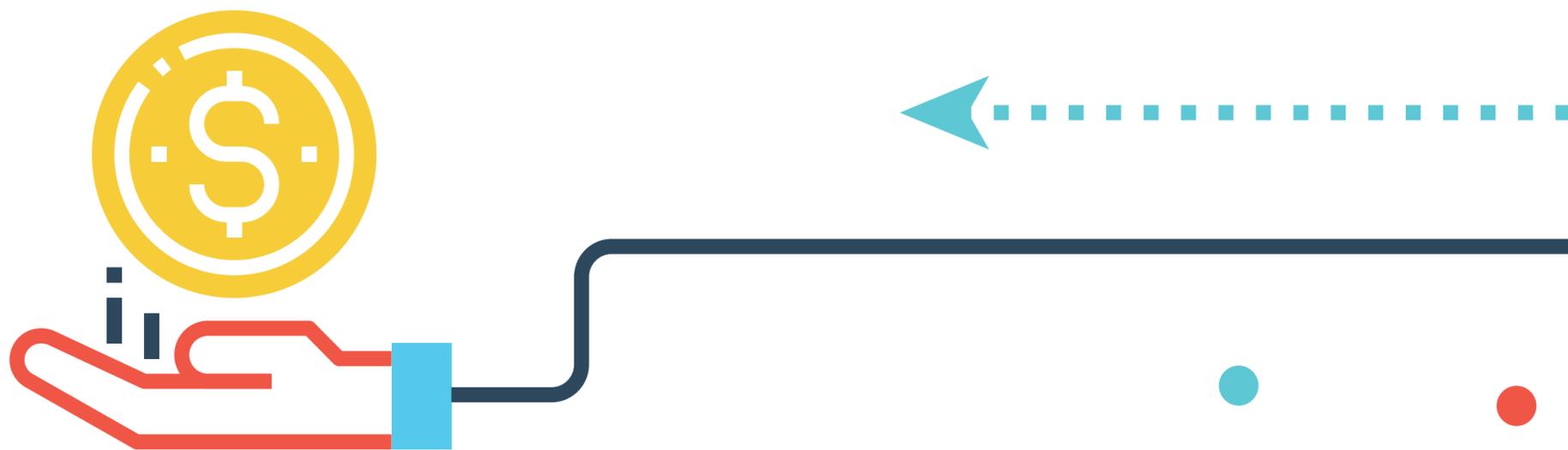
Procure navegar sempre em redes seguras. Ao acessar o aplicativo do seu banco, prefira usar a rede móvel (internet do celular). Evite fazer compras e acessar o ambiente de pagamentos em redes públicas como de Shoppings, restaurantes, etc. (wi-fi).

Verifique a reputação do vendedor antes de efetuar as compras.

Confira se o preço dos produtos no carrinho coincide com os preços na oferta.

Evite clicar em links de e-mails suspeitos, por mais que tragam promoções incríveis, e prefira pesquisar o produto no site do fornecedor diretamente.





Verificou alguma cobrança indevida no cartão, ou identificou uma transferência bancária (inclusive pix) desconhecida? Contate imediatamente a operadora de seu cartão, ou sua instituição financeira (no caso de transferência bancária), e conteste formalmente. Pode ser o caso de cancelar o cartão, e até a conta bancária (no caso de recorrência).



No caso de fraude, junte o máximo possível de elementos (prints de tela, transações bancárias, etc.), e lavre um Boletim de Ocorrência. A colaboração com a autoridade policial favorece a melhoria dos controles e segurança futuros.



Consumo responsável e sustentável

Às vezes ofertas excelentes (preço e condições de parcelamento) levam o consumidor a adquirir produtos e serviços dos quais não precisa, e que podem comprometer o orçamento. Cuidado com o superendividamento, e tenha certeza de que os produtos e serviços adquiridos são realmente relevantes para você e para sua família.

Você conhece o fornecedor (vendedor)? Prefira adquirir produtos e serviços de fornecedores com boa reputação, que não pratiquem práticas discriminatórias contra funcionários e consumidores, que não possuam trabalhadores em condição análoga à escravidão, e que se mostrem responsáveis com o meio ambiente, políticas de reciclagem, e de inclusão.



O site ou aplicativo é seguro?

Cuidado com ofertas de origem duvidosa recebidas por SPAM, enviadas por remetentes desconhecidos, que apareçam em feed de mídias sociais, ou que constem de links suspeitos.

Por isso, caso deseje ir a um site, evite links de encaminhamento.

Prefira digitar o endereço na barra do navegador:

digiteoendereço.com.br e pesquise a oferta diretamente no site do fornecedor.

Verifique se o site é **https://** e se aparece junto à barra de endereço um cadeado ou escudo. Esses elementos indicam que o site é seguro.

Verifique se o site do vendedor traz a indicação da razão social (nome do vendedor), CNPJ e dados para contato. A publicação de *política de privacidade* no site também é um fator de credibilidade. Confira se a qualificação do vendedor que aparece no site é a mesma que aparece na Política de Privacidade.



Em se tratando de aplicativos de celular, prefira aqueles fornecidos pela APPLE STORE (Iphone) ou PLAY STORE (Android)

Seguir essas orientações é uma forma de verificar se um site ou aplicativo é seguro e de se prevenir de eventuais golpes que envolvam *phishing* e *pharming*.

Para saber: o *phishing* usualmente é operacionalizado por meio de um e-mail que parece legítimo, mas que contém informações falsas, como propagandas enganosas, e é solicitado ao receptor da mensagem que clique em algum link ou anexo maliciosos, que ou instalarão algum vírus, ou levarão o usuário a um site em que são solicitados dados pessoais, que vão desde o nome até mesmo a informações relacionadas ao pagamento. O *pharming* é bastante parecido com o *phishing*, e ocorre através de uma versão falsa de um site confiável, o site geralmente é bastante similar ao legítimo e serve ao cometimento de fraudes diversas.

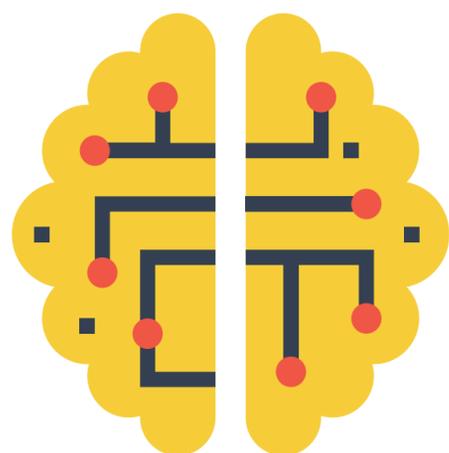


Escolheu o produto ou serviço?

Antes de clicar em comprar/contratar, confira a descrição, que deve ser clara e precisa.

Atente para informações como as medidas, quantidades, cores, voltagem e potência, e disponibilidade em estoque.

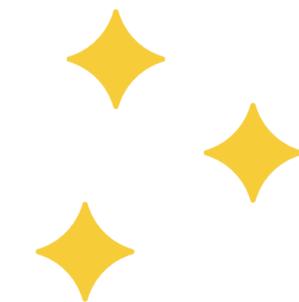
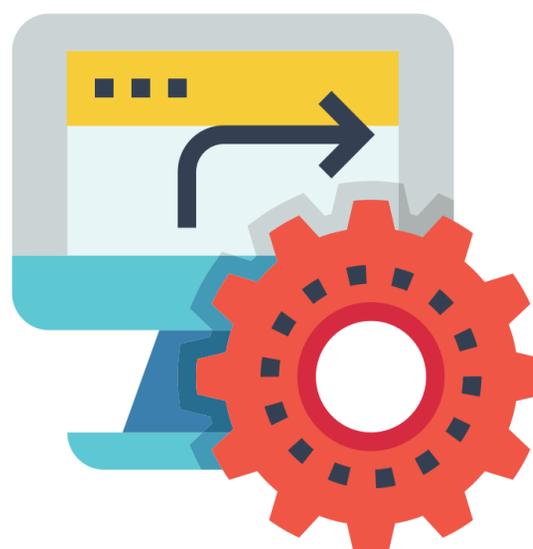
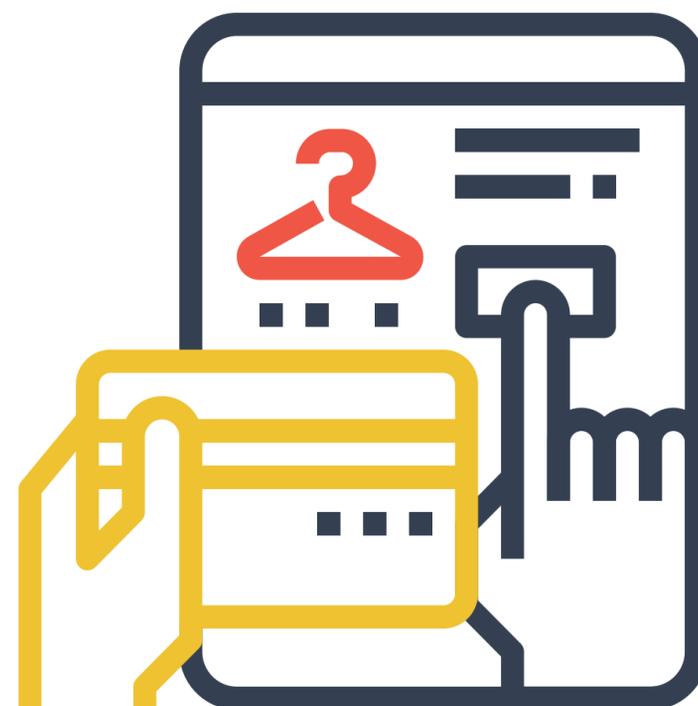
Ao comprar eletrônicos, tenha especial cuidado em verificar a geração e o sistema operacional, pois muitas vezes o produto vendido aparentemente com excelentes condições de preço já está bem defasado.





Verifique se o site/app deixa claro preço, frete, condições de pagamento e prazo de entrega. Também é importante verificar se junto com o pedido estão incluídos outros serviços embutidos, como instalação em domicílio, seguros ou garantia estendida. Caso não seja do seu interesse, desmarque a opção desses serviços, pois são serviços oferecidos à parte e que não são obrigatórios.

Para sua maior segurança, tire uma foto ou print da tela confirmatória do pedido, contendo os dados do produto/serviço, preços e condições, e guarde o(s) e-mail(s)/mensagem(ns) de confirmação/negociação com o fornecedor.



Preenchimento de cadastros

Antes de preencher cadastros, e especialmente informações de cartão de crédito e/ou débito, confira novamente se o ambiente do site/app é seguro.



O vendedor é responsável pela proteção dos seus dados, mas você é responsável por só informá-los em um ambiente seguro.



Confira se, ao preencher cadastros, você não está contratando outros produtos ou serviços.

Desconfie de sites que peçam dados em excesso e irrelevantes para o negócio, como, por exemplo, o nome dos genitores, mais de um endereço, etc.

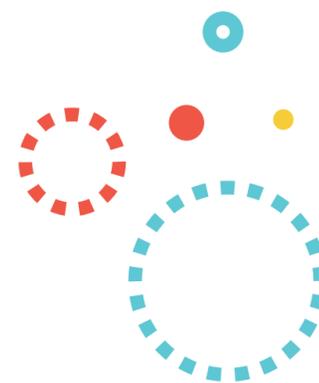


Pagamento

Ao fechar o pedido, confira se o preço dos itens no carrinho de compras condiz com a oferta, e se a somatória está correta. Atenção para a diferença de preço no caso de eleição de modalidades distintas de pagamento (é lícito que o valor para pagamento por meio de pix, boleto e cartão sejam diferentes).

Prefira sistemas modernos de pagamento, como cartão de crédito virtual, que protege seu cartão principal de clonagem e outras fraudes.

Ao optar por pagar por transferência bancária (inclusive pix), ou boleto, confira o valor, a razão social do recebedor, a instituição financeira e o número do código de barras.



Direitos do consumidor

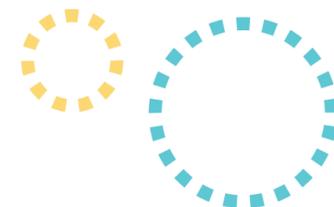


O fornecedor (vendedor) é responsável por garantir um ambiente seguro de navegação, que proteja o consumidor de fraudes, e também proteja os seus dados pessoais.

O vendedor é obrigado a cumprir a oferta e entregar o que vendeu; ou restituir o valor pago.



Ao receber o produto comprado pela internet, ou telefone, terão início os prazos para o consumidor desistir da compra sem ônus (7 dias), e da garantia do produto ou serviço, que será de ao menos 30 dias para produtos não duráveis, e de ao menos 90 dias para produtos duráveis.



Ao receber, confira o produto. Caso constate qualquer inconformidade (vício), reclame imediatamente. O vendedor é obrigado a retornar pelo mesmo meio da reclamação e tem 30 dias para sanar o vício.

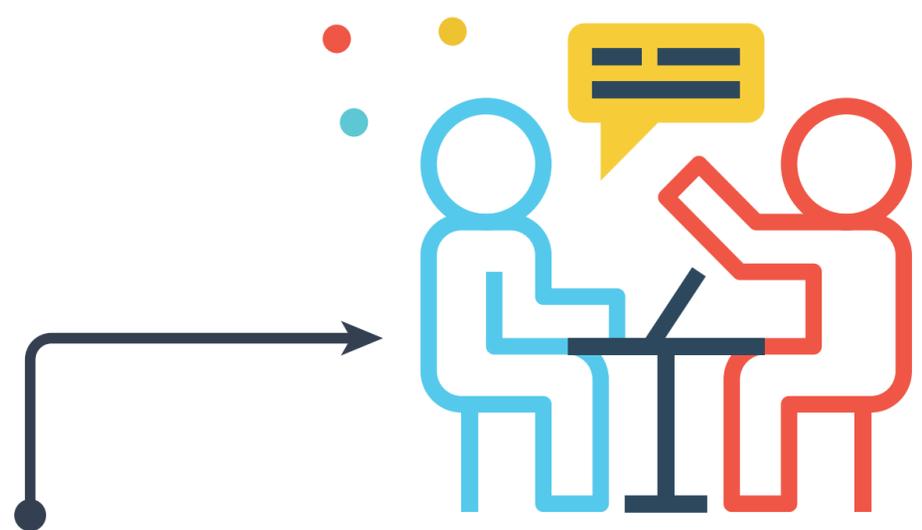
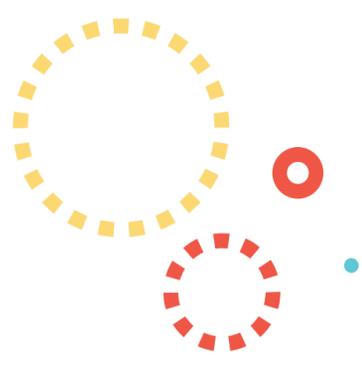
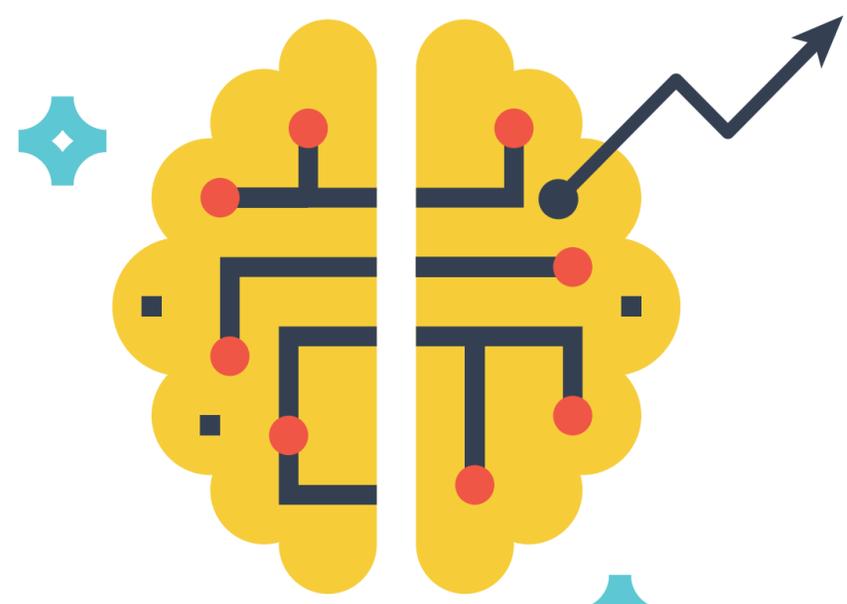
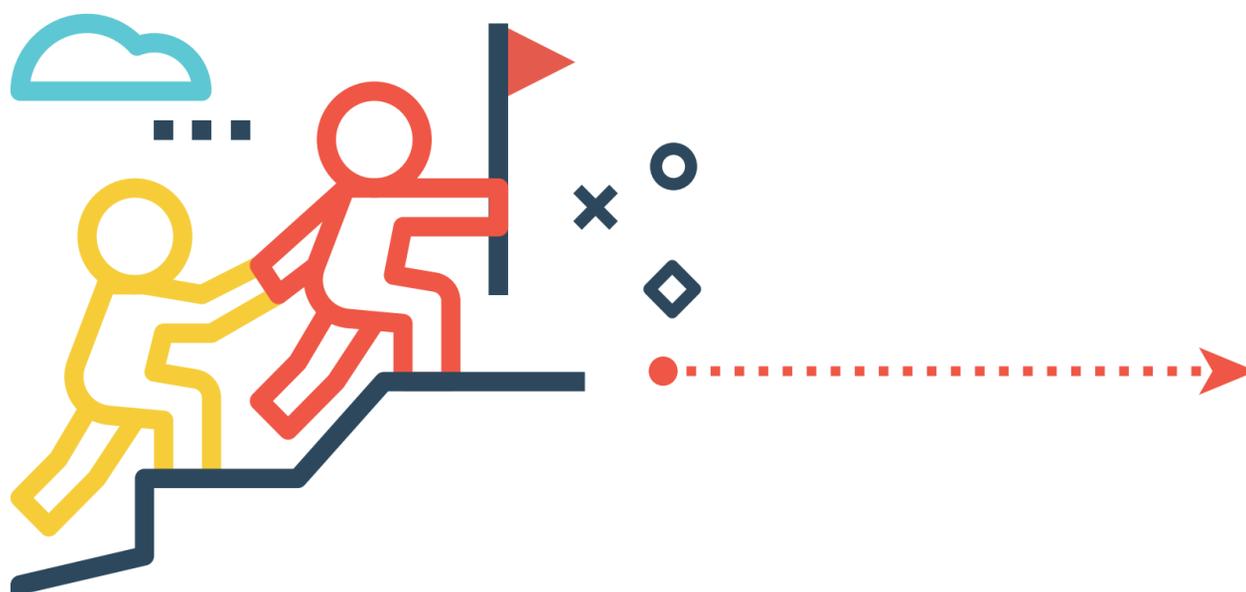




O vendedor será responsável pelos danos que o produto causar ao consumidor.

Lembre-se de sempre anotar o número de protocolo de todos os atendimentos, mesmo que o fornecedor diga que vai enviar por e-mail, sms, ou aplicativo de mensagens.





Comissão das
Relações de Consumo

Comissão de Direito Digital
e Estudos Aplicados

R. Barão de Serra Branca, s/n, Candelária • Natal/RN • (84) 4008.9400
Site: oabrn.org.br •  @oabrnoficial