

# GUIA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

**Pechincha do dia:** Fique conectado em um toque!  
Tablet iBak 784 com Tela 7", 4GB, WIFI, Câmera e  
Android 2.2 + Case de Couro + Teclado USB por  
apenas R\$449,00. Frete grátis para todo o Brasil!  
Parcela em até 12x\*.

de: R\$ 599,00  
por: **R\$ 449,00**

55%  
off

**TELEFONIA FIXA**

frete grátis  
mais detalhes

Samsung Galaxy  
Desbloqueado Claro  
Android 2.2 Touch  
Câm 3.2MP

De: R\$ 599,00  
**Por: R\$ 499,00**

ou 12x de R\$ 41,58  
sem juros

**Entrada + 4X S**  
partilhe com seus amigos!



frete grátis  
mais detalhes

Liquidificador c/ 5  
Velocidades, Espátula e  
Filtro - Preto-R2044 - Wallita

De: R\$ 199,00  
**Por: R\$ 129,00**

ou 12x de R\$ 10,75  
sem juros

+ Wallita

frete grátis  
mais detalhes

Carrinho de Bebê Berço  
Passeio Reversível - Azul  
Estampado Patinno - Angel  
Baby

De: R\$ 169,90  
**Por: R\$ 116,91**

ou 11x de R\$ 10,63  
sem juros

+ Angel Baby

sem juros  
+ Stillo

# COMÉRCIO ELETRÔNICO

O comércio eletrônico ou e-commerce é uma nova forma de comercialização de produtos e serviços que surgiu com o advento da internet e, a cada dia, cresce o número de consumidores que passam a utilizá-lo.

A comodidade de não ter de se deslocar para um estabelecimento comercial e receber as mercadorias em casa é um grande atrativo, mas o consumidor deve procurar conhecer melhor as diversas modalidades de oferta de produtos e serviços, os cuidados que deve ter ao comprar ou contratar, bem como o que fazer se houver algum problema com a transação comercial.

Para colaborar com os consumidores, a Fundação **Procon-SP**, elaborou este material com dicas e orientações que visam auxiliar o consumidor a fazer uma compra mais consciente, ou seja, sabendo como analisar e decidir pela melhor e mais segura opção dentre as diversas ofertas que encontrar.

## FORMAS DE OFERTAR PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET

Além das chamadas “lojas virtuais”, nas quais as empresas, através de seu site, oferecem produtos e serviços (em seus próprios endereços eletrônicos diretamente) ao consumidor, há outras modalidades de oferta e comercialização pela Internet. Veja a seguir, algumas das principais modalidades.

### Sites de Compras Coletivas

Os sites de compras coletivas reúnem ofertas de estabelecimentos comerciais, tais como restaurantes, lojas de varejo, clínicas de estética, agências de turismo, teatro e outros, anunciando descontos vantajosos.

O consumidor interessado na promoção divulgada pelo site ou por e-mail só poderá efetuar a compra do produto ou serviço pela internet.

A ativação da compra é condicionada a um número mínimo de participantes que aderem à oferta num prazo determinado. Se essas condições não forem atendidas, a contratação não será concluída e o valor não poderá ser cobrado.

Efetivada a compra, o consumidor recebe um cupom (ou voucher) que deverá ser impresso e, posteriormente, trocado pelo produto ou pelo serviço ofertado no estabelecimento comercial ou no site indicado na oferta. Em alguns casos, pode ser necessário o agendamento do serviço.

Se o consumidor tiver problemas com o produto ou o serviço adquirido, tanto o estabelecimento comercial que fez a oferta, como o site de compra coletiva podem ser procurados, pois ambos são responsáveis por solucionar a questão.

No caso de tratamento estético, informe-se sobre a eficácia e as contra-indicações do procedimento.

### Saiba que...

- A utilização do cupom de desconto não autoriza o estabelecimento comercial a tratar o consumidor de maneira diferenciada em relação aos outros clientes.
- O pagamento da taxa de serviço dos restaurantes (ou “gorjeta”) é opcional, ou seja, o consumidor decide se quer pagar ou não. Isso também é válido para as promoções realizadas por restaurantes em sites de compra coletiva.
- Existem, ainda, os sites que reúnem as promoções de diversos sites de compras coletivas. Eles não têm responsabilidade por eventuais problemas na comercialização dos produtos e serviços porque apenas divulgam as ofertas existentes.

## F-Commerce

O F-Commerce é uma nova modalidade de comercialização surgida na Internet, que utiliza a rede social Facebook.

Existem duas formas de F-Commerce:

- na primeira, um usuário do Facebook cria sua loja virtual em parceria com alguma empresa de e-commerce. O usuário que criou a loja virtual torna-se, assim, um representante da empresa e oferece produtos ou serviços comercializados pela empresa de e-commerce. O consumidor interessado na oferta é redirecionado ao site daquela empresa, aonde a compra será finalizada. A conclusão da compra é feita diretamente pela empresa de e-commerce.
- na segunda forma, a própria empresa de e-commerce monta sua loja virtual dentro do Facebook, são as chamadas F-Stores (F-Lojas). Aqui, todo o processo de compra, desde a escolha dos produtos até a finalização da venda com o respectivo pagamento, é feito dentro do ambiente da rede social, sem que o usuário seja redirecionado a outro site.

### Saiba que...

- O M-Commerce (Mobile Commerce) é o comércio eletrônico através do telefone celular
- O T-Commerce (Television Commerce) é da venda de produtos e serviços através do controle remoto da televisão.

## Clubes de Compra

São sites que apresentam descontos e vantagens na aquisição de produtos e serviços apenas para consumidores previamente cadastrados (associados). O cadastro pode ser feito diretamente pelo consumidor ou mediante convite de quem já é associado.

Embora os clubes de compras sejam parecidos com os sites de compra coletiva, não há a necessidade de um número mínimo de participantes para a aquisição de produtos ou serviços.

## Leilão Virtual

É a aquisição de um produto ou serviço de terceiro, via internet, por quem der o maior lance.

Pode ser realizada por um leiloeiro oficial ou por um site de venda de produtos ou serviços que se utiliza do nome e formato de leilão.

Nos dois casos o consumidor tem seus direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor, mas é importante compreender como, na prática, o consumidor está protegido:

- Quando a compra for realizada através de um leiloeiro oficial, esse leiloeiro poderá ser responsabilizado pelo serviço prestado, ou seja, pelas informações corretas e claras quanto à exposição, controle e recebimento do lance.
- Na outra espécie, a responsabilidade pelo produto é a mesma tanto do site de “leilão” quanto do fornecedor.
- Há, ainda, o leilão por centavos. Nesta modalidade, o usuário adquire créditos que o habilita a dar lances. Existe um cronômetro que pode ser reiniciado de acordo com as regras de cada site. O último lance dado, antes de o cronômetro zerar, será o vencedor.

### Atenção

Existem alguns sites que utilizam o nome leilão virtual mas não tem as características acima mencionadas. É o caso do site em que o usuário compra cotas e, com elas, indica um valor para concorrer ao produto ofertado. Será vencedor o valor único que for menor. É o chamado “menor lance único”.

Embora esses sites se utilizem do nome e formato parecido ao de leilão, o **Procon-SP** entende que se trata de jogo. Por ser jogo, não há a possibilidade de se exigir resultado como a aquisição do produto ou serviço, todavia, há a responsabilidade do site em manter o registro da aquisição dos créditos e o funcionamento do entretenimento.

## Crowdfunding

É a reunião, através de um site, de um grupo de pessoas que, interessados em por em prática uma idéia, um negócio ou projeto, fazem, para isso, uma doação em dinheiro.

O mecanismo é simples, o autor da idéia apresenta sua proposta em um site e diz quanto dinheiro precisa para realizar seu projeto. Quem tiver interesse em apoiar o projeto, poderá fazer doações. Em troca, o responsável pelo projeto oferece uma recompensa a quem o apoiou.

O crowdfunding pode abranger projetos sociais, ambientais, pessoais, artísticos e para investidores.

Se o projeto indicar um valor de doação predeterminada para um benefício específico para o grupo, como a realização de um show de música, com a retenção de uma comissão, o **Procon-SP** entende que há relação de consumo.

Fique atento às regras do projeto e todas as condições e especificamente sobre devolução do dinheiro, caso o projeto não se concretize

## Importação direta

Alguns sites oferecem, por preços atrativos, produtos importados diretamente de outros países. A importação de produtos tem legislação própria e implica no pagamento de tributos no momento da retirada do produto. Por isso é necessário cuidado, pois o valor dos tributos pode ser, inclusive, superior ao valor do próprio produto. Isso não significa, no entendimento do **Procon-SP**, que não se trata de relação de consumo, posto que há verdadeira oferta e comercialização do produto.

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

### Informação

Os produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas e claras sobre as suas características, preço, garantia, prazo de validade, dados do fabricante e sobre eventuais riscos que possam apresentar. Toda publicidade que contenha informações falsas sobre o produto ou serviço ou que seja capaz de confundir o consumidor sobre suas características, pode ser considerada como publicidade enganosa. Também é enganosa a publicidade que não informa dados essenciais.

### Oferta

Todos os meios utilizados pelo fornecedor para aproximar o consumidor dos produtos ou serviços colocados à sua disposição no mercado de consumo é uma oferta.

Tudo que for ofertado deverá ser cumprido, caso contrário, é direito do consumidor escolher uma das seguintes alternativas:

- exigir o cumprimento da oferta;
- escolher outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- cancelar o contrato e pedir a devolução do que pagou, devidamente corrigido

Qualquer uma das alternativas acima não exclui o direito de pedir na Justiça, indenização por eventuais perdas e danos que tenha sofrido.

### 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 07 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Para tanto, deve formalizar o pedido de cancelamento e solicitar a devolução de qualquer quantia eventualmente paga.

#### Atenção

O fornecedor não pode exigir que a embalagem do produto não tenha sido violada, como condição para acatar o pedido.

## Problemas com o funcionamento do produto

Caso o produto seja essencial, ou um conserto comprometa demais suas características ou, ainda, quando o produto não for igual ao que foi informado sobre ele, o consumidor pode escolher e exigir entre a troca imediata do produto ou o cancelamento da compra também com a devolução imediata do que pagou.

Quando um produto apresenta algum problema o fornecedor deverá solucioná-lo no prazo máximo de 30 dias, mas em uma única oportunidade. Após esse prazo, se o problema não for solucionado, o consumidor tem direito de escolher entre:

- exigir a troca por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; ou
- também pode optar por exigir o cancelamento da compra e devolução do que pagou; ou
- e, se quiser, pode aceitar ficar com o produto com um desconto no preço.

## Garantia legal

É a garantia que todo produto ou serviço tem, porque o Código de Defesa do Consumidor determina, portanto, não precisa haver qualquer documento, como um “termo de garantia”, para que o consumidor possa exigí-la. Além de obrigatória, a garantia legal cobre qualquer defeito que deve ser reparado sem qualquer custo (ônus) para o consumidor.

De acordo com a lei, o período de validade da garantia legal é de 30 dias para os produtos e serviços não-duráveis (ex.: alimentos) e 90 dias para os produtos e serviços duráveis (ex: eletrodomésticos).

Para o caso de defeitos que são visíveis de imediato, a garantia começa a valer a partir da entrega do produto ou da conclusão do serviço. Nos casos em que o defeito não é fácil de ser verificado e só aparece com a utilização do produto ou do serviço, o prazo começa a valer a partir do momento em que o consumidor constata o problema.

## Garantia contratual ou estendida

É estabelecida entre o fornecedor e o consumidor por um prazo adicional à garantia legal e pode conter condições específicas para seu cumprimento.



## Importação

Alguns sites oferecem, por preços atrativos, produtos importados diretamente de outros países. A importação de produtos tem legislação própria e implica no pagamento de tributos no momento da retirada do produto. Por isso é necessário cuidado, pois o valor dos tributos pode ser, inclusive, superior ao valor do próprio produto. Isso não significa, no entendimento do **Procon-SP**, que não se trata de relação de consumo, posto que há verdadeira oferta e comercialização do produto.

## Responsabilidade dos sites

Quando o consumidor tiver algum problema, pode reclamar seus direitos junto ao site de compra coletiva ou clube de compra, que é tão responsável quanto o estabelecimento que ofereceu o produto ou serviço. Se não conseguir solucionar diretamente com o site ou com o estabelecimento, pode recorrer ao auxílio de um órgão de defesa do consumidor.

## Cancelamento da compra e devolução dos valores

Caso o fornecedor não cumpra a oferta (não entregue o produto, entregue algo diferente do que foi pedido ou algo semelhante) e o consumidor não conseguir acesso ao fornecedor, se tiver pago através de cartão de crédito ou através de sites que fazem a intermediação do pagamento, poderá solicitar diretamente à administradora do cartão o cancelamento da compra e o estorno do valor pago

## CUIDADOS AO CONTRATAR PELA INTERNET

Informamos a seguir, alguns cuidados fundamentais para evitar problemas ao comprar ou contratar pela internet e dicas de como fazer uma boa escolha e garantir seus direitos.

- ✓ **Refleta sobre seus interesses:** não compre por impulso. Analise friamente a oferta. Embora os descontos possam lhe parecer muito atrativos, o valor final de suas compras pode comprometer seu orçamento. Responda, sinceramente, a quatro perguntas:
  - preciso realmente desse produto ou serviço?
  - tenho informações suficientes sobre ele?
  - tenho que comprar agora?
  - essa decisão vai comprometer meu orçamento?
  
- ✓ **Identifique o fornecedor:** procure a identificação do site e de todos os demais fornecedores envolvidos em sua compra virtual (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.
  
- ✓ **Busque referências** de fornecedores recomendados por amigos ou familiares ou que possuam também estabelecimentos físicos. A consulta no cadastro de reclamações do SINDEC (cadastro nacional de reclamações dos Procons) e em redes sociais pode ser um bom instrumento para auxiliá-lo na escolha.
  
- ✓ **Verifique o registro de produtos e serviços:** alguns produtos e serviços exigem registro em órgãos específicos. Por exemplo, é o caso de produtos de telecomunicações (telefone celular, modem, tablets, etc.), que exigem registro na ANATEL; produtos e serviços de saúde, estética e alimentação precisam de registro na ANVISA; agências de viagens devem ter registro na EMBRATUR, entre outros.

- ✓ **Observe a segurança eletrônica:** 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 outras pessoas consigam acessar esses dados e os utilizem indevidamente, somente os forneça em sites:
  - com endereço eletrônico iniciado pela sigla “https”;
  - que exiba no seu navegador de acesso à internet um ícone em forma de cadeado colorido e fechado. Ao clicar em cima do cadeado, deve aparecer o certificado de segurança do site. É recomendável instalar o certificado de segurança e acessar o site da empresa que emite esse certificado.

### Atenção

Antes de clicar em um link, passe o mouse em cima para verificar se o endereço que aparece na barra inferior do navegador é o mesmo. Se não for, o site é falso.

- ✓ **Instale** programas de antivírus e o firewall (sistema que impede a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados) e os mantenha sempre atualizados. Existem opções gratuitas na Internet.
- ✓ **Cuidado** com as mensagens recebidas em seu email, principalmente aquelas que venham 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.
- ✓ **Desconfie** de mensagens que prometem prêmios, solicitem seus dados cadastrais, enviem fotos, mensagens de amor ou amizade, cartões virtuais, etc. Se tiver dúvidas, procure contatar o remetente antes de qualquer ação.
- ✓ **Evite** realizar 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.

- ✓ **Leia a política de privacidade** do site para saber como o fornecedor vai cuidar do armazenamento e manipulação de seus dados pessoais. Além disso, durante todo o processo de compra, observe atentamente se há itens pré-selecionados, tais como “desejo receber ofertas em meu e-mail”, pois essa deve ser uma opção do consumidor e não uma imposição do fornecedor.
- ✓ **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 ele atende à sua necessidade.
- ✓ **Compare preços:** não se esqueça de comparar também o preço e a forma de pagamento em outros estabelecimentos (lojas virtuais e físicas), especialmente para verificar se os descontos ofertados pelos sites valem a pena e são reais.
- ✓ **Fique atento às condições da entrega:** o prazo de entrega deve ser especificado. Muitas vezes o preço exibido no anúncio do produto não contém o custo de envio. Assim, antes de fechar o pedido, verifique o valor do frete.
- ✓ **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:** guarde todos os documentos que demonstrem a compra e confirmação do pedido (comprovante de pagamento, contrato, anúncios, etc).
- ✓ **Exija a nota fiscal:** no ato da entrega do produto, recuse o recebimento se a nota fiscal não for apresentada.

- ✓ **Fique atento às formas de pagamento:** redobre os cuidados quando o site coloca como única forma possível de pagamento o depósito em conta corrente ou conta poupança, especialmente quando for para pessoas físicas.
- ✓ **Quando a oferta não foi cumprida e não houver acesso ao fornecedor:** Caso você tenha feito o pagamento através de cartão de crédito, ou de sites especializados em serem meios de pagamento aos fornecedores de e-commerce, poderá solicitar diretamente à administradora do cartão o cancelamento da compra e o estorno do valor pago.

### **Atenção**

No Estado de São Paulo o fornecedor é obrigado a dar a opção ao consumidor de escolher data e turno de entrega do produto adquirido. (Lei 13.747/09)

# ATENDIMENTO A CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

## TELEFONE

**Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentas:** disque 151 (Só para a capital)

## PESSOALMENTE

**Postos Poupatempo :** segunda à sexta-feira, das 7h às 19h, Sábados, das 7h às 13h (sujeito a agendamento no local).

- Sé - Praça do Carmo, S/N, Centro  
Telefone: 0800-772-3633
- Santo Amaro - Rua Amador Bueno, 176/258  
Telefone: 0800-772-3633
- Itaquera - Av. do Contorno, S/N, Itaquera (ao lado do metrô)  
Telefone: 0800-772-3633

**Centros de Integração da Cidadania (CIC):** segunda à quinta-feira, das 9h às 15h.

- Postos: Norte, Leste, Oeste, São Luiz, Imigrantes e Feição da Vila  
Endereços no site: <http://www.justica.sp.gov.br/>

## OUTROS ATENDIMENTOS

**Por fax:** (11) 3824-0717.

**Por cartas:** Caixa Postal 3050, CEP 01031-970, São Paulo-SP.

## GRANDE SÃO PAULO E INTERIOR

O consumidor pode procurar o órgão municipal.

Endereços no site: <http://www.procon.sp.gov.br>

## INTERNET

**site:** [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

**Facebook:** [www.facebook.com/proconsp](http://www.facebook.com/proconsp)

**Twitter:** [www.twitter.com/@proconspofical](http://www.twitter.com/@proconspofical)

**Blog Educação Para o Consumo:** <http://educaproconsp.blogspot.com/>

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania: [www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br)

