

# Comércio Eletrônico



Acesse esta ideia



**ProCon**  
Câmara

Procon Câmara  
Rua Jardim,30 – centro – Buritis-MG  
Fone: 38 3662 1527





## **O que é comércio eletrônico?**

---

São compras e vendas realizadas via internet.



## **Quais as formas atuais deste tipo de comércio?**

---

- Lojas virtuais.
- Sites de compras coletivas.
- Clubes de compras.



## **O que deve constar em um site de compras?**

---

- Nome comercial.
- CNPJ ou CPF.
- Endereço físico do estabelecimento.
- Informações de contato.
- Os links devem começar com “https”.
- Política de troca.
- Locais de entregas e os respectivos prazos.
- Responsabilidade pelo custeio do frete.
- Canais de atendimento ao cliente.

## Quais cuidados devo tomar?



Evite fazer compras usando computadores compartilhados, lan houses ou cybercafés.

Se o site oferecer a opção para armazenar seus dados bancários ou o número de seu cartão de crédito, não aceite.

Instale um antivírus e atualize-o frequentemente.

Faça uma busca em sites de comparação de preços ou em folhetos de ofertas.

## O que são sites de compras coletivas?



São aqueles que publicam ofertas de produtos e serviços de terceiros, com descontos oferecidos durante um prazo determinado.

## O que observar em um site de compras coletivas?



- Atente para o prazo final da oferta.
- Valor do desconto
- o número mínimo de pessoas necessárias para a conclusão da oferta.
- Especificações do produto ou serviço.
- Prazo para a utilização do cupom/voucher.



## **Quando compro em sites internacionais, como posso me proteger?**

Dê preferência a sites que usam as intermediadoras de pagamento, pois caso o produto não seja entregue, o valor da compra poderá ser devolvido.

Lembre-se que o Código de Defesa do Consumidor incide sobre as relações de consumo somente em sites de empresas com escritórios ou representação no Brasil.

**CDC**

## **Quais são meus direitos ao comprar online?**

- Direito à informação clara e precisa.
- Proteção contra publicidade enganosa.
- Direito de arrependimento.
- Garantia legal.
- Cumprimento à oferta.
- Responsabilidade solidária.
- Disponibilidade de centrais de atendimento ao consumidor.



## **Nas compras por telefone ou outros aparelhos tenho os mesmos direitos?**

Sim, pois tratam de modalidades de compras realizadas fora de estabelecimentos comerciais físicos.



## O que devo guardar após fazer minha compra online?

PROTOCOLO  
Nº.:11111

Imprima e/ou salve o conteúdo da tela de processamento da compra. Guarde o número do pedido, a data e a hora em que ele foi realizado.

Anote os números de protocolo e não descarte os registros de contatos efetuados via e-mail ou via central de atendimento.

## Há um prazo de entrega fixado em lei?



Não existe nenhum prazo especificado em lei para a entrega de produtos e/ou prestação de serviços.

## Posso agendar minha entrega com o vendedor?



Sim. De acordo com a legislação estadual, as empresas devem informar os turnos de entrega (manhã: 7h ao meio-dia; tarde: meio-dia às 18h; noite: 18h às 23h).

## Se o produto não chegar, o que fazer?



Contatar o fornecedor/vendedor. Caso o problema não seja resolvido, o consumidor pode registrar uma reclamação no PROCON-RJ.



## **Antes de comprar, o que devo saber sobre a loja/vendedor?**

---

Verifique a reputação da loja/vendedor, por meio de comentários deixados em redes sociais e em sites especializados em registro de reclamações.



## **Tenho direito a garantia ao realizar compras online?**

---

Todas as garantias aplicadas às compras em lojas também estão presentes nas compras online.



## **Posso exigir que os dados pessoais fornecidos a sites sejam excluídos depois de finalizada a relação?**

---

Sim, de acordo com o Marco Civil da Internet (Lei Nº 12.965/2014), o usuário tem o direito de exigir a exclusão definitiva de seus dados.

## Quais informações são importantes em relação ao pagamento?



O site deve ter informações claras e objetivas em relação às formas de pagamento, e/ou adicionais, como o frete.

## Quem procuro em caso de defeito no produto?



Em caso de produto que apresente vício (defeito), dentro do prazo de garantia, você precisa entrar em contato com o site ou a assistência técnica do fabricante.

É importante ressaltar que o fabricante possui o direito de tentar reparar o produto em até, no máximo, 30 dias, contados da data em que for informado pelo consumidor sobre o problema.

## Em sites de compras coletivas, quem é responsável por defeitos no produto ou serviço adquirido?



A responsabilidade é solidária, ou seja, se você não conseguir resolver seu problema diretamente com o fornecedor, fabricante ou vendedor, entre em contato com o site.



## **O que pode acontecer com meus dados pessoais ao fornecê-los a sites de compra ou relacionamentos?**

Eles podem ser usados para futuro recebimento de e-mails de propaganda por parte da loja em que você comprou, ou até mesmo de lojas parceiras, se você permitir.



## **É correto que um site exija o compartilhamento de meus dados pessoais como condição para fazer meu cadastro e compra?**

Não. O consumidor não pode ser obrigado a permitir compartilhamento de suas informações pessoais, ou listas de contatos, como condição para adquirir um produto.



## **Posso exigir que meus dados pessoais não sejam repassados a terceiros?**

Sim, a não ser que você dê seu consentimento expresso para tal prática.



## **E se eu não gostar do produto?**



Você tem um prazo de 7 dias para se arrepender da compra a partir da data da celebração do contrato ou da entrega do produto.

## **Se o produto que comprei vier avariado, violado ou diferente do que pedi, o que fazer?**



Você deve entrar em contato com o site para que eles resolvam o problema por meio de troca, conserto ou devolução.

## **Se eu fizer uma compra online e depois for informado de que não há disponibilidade do produto ou serviço, o que fazer?**



Você pode exigir o cumprimento forçado da oferta, escolher outro produto ou serviço equivalente, ou cancelar o contrato e exigir a devolução do valor pago. Em qualquer dos casos, ainda há o direito de pedir na Justiça indenização por eventuais perdas e danos decorrentes desta situação.



## **Todos os sites de compra são confiáveis?**

---

Não. Alguns sites escondem armadilhas.



## **O que é Marco Civil da Internet?**

---

É uma lei que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Um dos principais pontos protege a privacidade de seus dados.



## **Devo ficar atento a preços muito abaixo da média do mercado?**

---

Sim. Sites com preços muito abaixo da média podem ser fraudulentos. Pesquise bem e veja a reputação deles.