

Não acesse mensagens recebidas por e-mail, principalmente aquelas que veiculam anexos ou links, pois podem transmitir vírus ao seu computador.

- Preste atenção para os valores dos produtos e serviços, bem como para os prazos de entrega.
- Verifique se é possível validar as compras com a operadora do cartão de crédito.
- Opte por um navegador de acesso à Internet que tenha itens de segurança e permita consultar os certificados dos sites.



Você Sabia Que...

- *F-Commerce*: é uma modalidade de comercialização eletrônica na rede social Facebook. O consumidor deve ter cuidado e verificar se a empresa efetivamente existe e que obedece às regras de segurança do comércio eletrônico.
- *Leilão virtual*: é uma forma de adquirir produto ou serviço de terceiros via Internet pelo maior lance. A referida compra pode ser realizada com um leiloeiro oficial ou por meio de um site de leilão.
- *Importação Direta*: são realizadas em sites internacionais que negociam produtos importados, ou seja, de outros países, e que portanto possuem legislação própria, podendo exigir pagamento de tributo no momento da retirada do produto.
- *Phishing*: é uma forma que cibercriminosos usam para fazer o consumidor revelar dados pessoais como senhas ou cartão de crédito, CPF e número de contas bancárias. Cuidado com o recebimento de e-mails e websites falsos.

PROCON/LONDRINA

Rua Mato Grosso, 299 – Centro – Londrina/PR

CEP 86010-180

TEL: 151

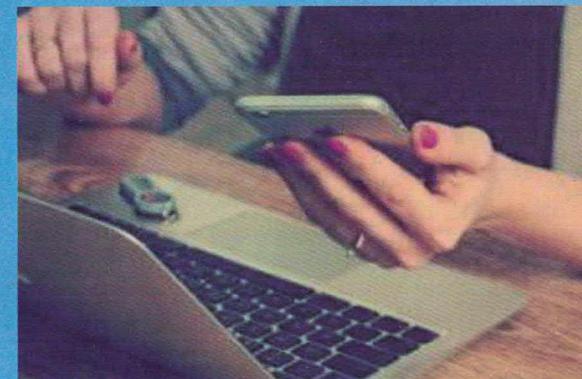
Horário de Atendimento: Segunda a Sexta,
das 9h às 17h

www.londrina.pr.gov.br/procon

procon ★ ★ ★
LONDRINA ★

O que é o Comércio Eletrônico?

procon ★ ★ ★
LONDRINA ★



As compras virtuais, também conhecidas como *e-commerce*, já fazem parte da vida dos consumidores - seja pela comodidade de acesso aos serviços e produtos disponibilizados nas lojas virtuais, seja pelas inúmeras opções de fornecedores existentes na rede mundial (Internet).

Só que esta facilidade pode virar uma dor de cabeça se o consumidor não tomar determinados cuidados antes e durante a contratação.

O objetivo do Procon Londrina-PR na elaboração deste Material é justamente orientar os consumidores nas compras online e alertá-los dos cuidados que devem ter no comércio eletrônico.

Principais Direitos Previstos em Lei

Todos os consumidores devem ter direito à:

1. Informação adequada

Os produtos e serviços comercializados na Internet devem conter informações essenciais no que diz respeito às suas

características principais, validade, preço, garantia, prazo de entrega, dados do fabricante, dentre outros.

2. Publicidade transparente

O produto ou serviço deve possuir exatamente as características veiculadas na oferta, e não deve estar condicionada à compra de outros produtos ou serviços.



ATENÇÃO

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.

3. Direito ao Arrependimento

De acordo com o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, no caso de compras pela Internet, caberá o direito de arrependimento da contratação no prazo de 7 (sete) dias contados a partir do recebimento do produto ou do serviço, momento em que o consumidor poderá solicitar a devolução do produto ou cancelamento do serviço e a devolução do valor eventualmente pago.

4. Reparação de Danos

O consumidor terá direito à reparação de danos toda vez que o produto apresentar algum problema no prazo da garantia legal (30 dias para produtos e serviços não duráveis e 90 dias para produtos e serviços duráveis), devendo o fornecedor buscar uma solução no prazo máximo

de 30 dias. Após este prazo, poderá o consumidor optar pelas hipóteses previstas no artigo 18, § 1º do Código de Defesa do Consumidor (troca do produto, cancelamento da compra ou abatimento no preço).



Informações Importantes na Hora da Compra

- Evite realizar compras por impulso.
- Verifique se os descontos ofertados compensam no valor final da compra.
- Certifique se o fornecedor possui identificação confiável (se há CNPJ, endereço físico e eletrônico, dentre outras formas de contato) e destacada no site.
- Avalie se o fornecedor possui volume de reclamações no SINDEC (Cadastro Nacional de Reclamações do Ministério da Justiça) ou nas redes sociais.
- Guarde todo o histórico da contratação (comprovantes de pagamento, publicidade do produto, contrato, etc.).
- Duvide de fornecedores que ofereçam uma única forma de pagamento, especialmente as de depósito em conta.
- Procure realizar compras em seu próprio computador, por motivos de segurança, e opte por evitar acessos públicos como lan houses, cybercafés, redes WiFi desconhecidas, etc.
- Não revele suas senhas de Internet ou bancária para terceiros e procure trocá-las periodicamente.
- Desconfie de produtos ou serviços com preços módicos, descontos desproporcionais ou de entrega muito rápida.