

# CARTILHA DO E-CONSUMIDOR BRASILEIRO

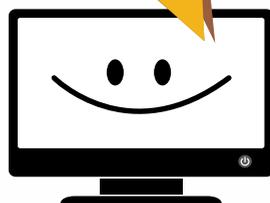


**Aprenda a  
comprar com  
segurança  
na internet**

# Introdução:

O objetivo da **Cartilha O ABC do E-consumidor** é ensinar aos consumidores como evitar problemas ao comprar pela internet.

## Passo 0: Antes de comprar pela internet



1. Faça constantemente a atualização do seu navegador (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, entre outros).
2. Mantenha seu sistema operacional (Windows, IOS, etc.) atualizado.
3. Tome cuidado ao abrir e-mails maliciosos ou que contenham arquivos anexos.
4. Tenha um antivírus ativo e atualizado. Há versões gratuitas e pagas de qualidade.
5. Redes Wi-Fi públicas e computadores de terceiros (Lan House, por exemplo) geralmente não oferecem conexões 100% seguras. Caso as utilize, faça sempre “Logout” (sair) das contas que acessa (e-mails, redes sociais, etc.).
6. Use sempre softwares originais. Nunca instale programas piratas no seu computador.
7. Mantenha backup dos documentos mais importantes do seu computador, como comprovantes, documentos, notas fiscais, e-mails, etc.
8. Fique atento às informações que aparecem no site sobre o seu cadastro.
9. Qualquer dúvida, ligue no SAC da empresa.
10. Desconfie se o site pedir muitas informações sigilosas no passo a passo da compra.



**Seguindo essas dicas você  
ganha praticidade sem abrir  
mão de sua segurança !**

# Passo 1:

## Pesquisar produtos e lojas

**1.1) Pesquisa de produtos: Sites de classificados, leilões e compras coletivas, comparadores de preço, links em sites parceiros (blogs, portais de notícias), e-mails marketing, buscadores (Google, Bing, Yahoo, etc.) e redes sociais.**

- Antes de decidir qual produto comprar, leia as informações sobre a empresa em sites especializados (como a e-bit ou o Reclame Aqui) para averiguar se está fazendo a escolha certa.
- Uma vez definido o produto certo para você, compare preços em sites como: BuscaPé, Bondfaro, Shopping UOL, Google Shopping, Jacotei, Zoom e Zura, entre outros.
- Opte por comprar nas lojas que mostram selos e certificações nos resultados de busca.
- Sempre desconfie de ofertas com grandes diferenças de preço para o mesmo produto, ou que dão descontos muito altos (mais de 15%) para pagamentos com boleto ou transferência bancária.
- Verifique se a loja escolhida para a sua compra tem selos e certificações, como os selos da e-bit, Reclame Aqui, ABComm, Site Blindado, Certisign e Ecommerce School.
- A e-bit disponibiliza, no site [www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br), a avaliação dos consumidores que realmente efetuaram compras nas lojas conveniadas ao selo de certificação e-bit.
- Busque a opinião de outros consumidores nas redes sociais (Facebook, Twitter, Orkut, Google+ e YouTube) das empresas e em blogs especializados em produtos. É uma boa forma de identificar como uma determinada empresa se relaciona e cumpre os acordos com seus consumidores.
- Dica: digite num dos buscadores (no Google, por exemplo) o termo: “Reclamações + Nome da Loja”.
- Caso fique com dúvidas, faça um contato telefônico com a loja e verifique se ela tem endereço e telefone fixo.
- Tenha cuidado com produtos e promoções recebidas por e-mail de sites não conhecidos ou em que você não tenha feito nenhum cadastro prévio.
- Banners podem oferecer riscos ocultos, pois o site destino pode ser falso. Procure clicar em banners de sites conhecidos por você. Observe o endereço de uma página de internet (URL) e veja se ela realmente representa o anunciante/produto em questão.
- Verifique bem as informações dos produtos, principalmente tamanho, peso e voltagem para aparelhos eletrônicos. Certifique-se, também, das garantias do fabricante e da loja.
- Opte pela compra da Garantia Estendida para aparelhos eletroeletrônicos. Mas leia atentamente o contrato que a loja oferece para você não correr risco algum na compra.

## 1.2) Segurança: Observar selos e certificados

- Geralmente, no rodapé da página principal, as lojas apresentam os selos de segurança e certificados conquistados, como Site Blindado, ABComm, Selo e-bit (Bronze, Prata, Ouro ou Diamante), Profissional E-commerce Certificado (Ecommerce School), Certisign, entre outros. Algumas lojas colocam esses selos numa coluna do lado direito da página.
- Procure pela página de Política de Privacidade da loja e veja se há informações de como se relacionar com ela através dos canais online e offline.
- Opte por lojas que ofereçam número de telefone fixo. Certifique-se de que esses dados estão corretos.
- Há muitas lojas de menor expressão que fazem um trabalho de confiança. Verifique as informações da loja no site, pesquise em sites como Google e Reclame Aqui, olhe em redes sociais sobre esses sites, antes de efetuar uma compra.

## 1.3) Recomendação

- Outras fontes de informações são blogs especializados e fóruns de discussão.
- Fique atento às redes sociais. O consumidor já entendeu que elas são excelentes canais de expressão de opinião. Busque essas opiniões antes de uma compra.
- Siga as páginas das marcas e das lojas virtuais que mais lhe agradam. É nessas páginas que o consumidor costuma expressar seus sentimentos em relação a produtos e serviços.
- Fique sempre atento a como as marcas tratam seus consumidores quando ocorre um erro. As marcas que se preocupam em responder e resolver tendem a ter mais recomendações positivas.

# Passo 2: Comprar e pagar



## 2.1) Selecionar Produtos: O carrinho de compra

- O carrinho de compra ou sacola é o símbolo mais popular em um site que vende produtos ou serviços. Localize-o no site, pois é lá que os produtos selecionados por você ficarão separados.
- Antes de concluir a compra, leia a **política de troca e devolução da loja**. Isso vai ajudar você caso tenha algum problema com o produto ou queira devolvê-lo.
- Para concluir a compra, entre na sacola ou no carrinho de compra, veja se a quantidade dos itens e se os produtos lá listados estão corretos. Geralmente nessa tela é solicitado o CEP de entrega para calcular o valor do frete, que é o custo para a entrega ser feita.

- Tenha  **muita atenção no carrinho**. Sites costumam gravar no carrinho tudo o que os consumidores pesquisaram como uma espécie de arquivo. Não prestar atenção pode levar você a comprar produtos que não queria naquele momento.
- Fique atento às promoções e aos preços. Confira e exija que os sites cumpram com o prometido.
- Há diversas formas de pagamento disponíveis nas lojas virtuais. Escolha, dentro das suas possibilidades, qual a melhor e em quantas vezes. Opte pela que for mais acessível para você no momento da compra.
- **Preste atenção às vendas adicionais** (seguros, garantias estendidas, embalagem para presente, etc.). Algumas lojas colocam isso no carrinho como um produto adicional e cobram por ele. Você acaba pagando mesmo sem perceber.

## 2.2) Cadastro de Comprador

- A loja virtual precisa de seus dados para concluir a compra. Então forneça os dados corretamente conforme orientação na tela.
- **Atenção! Nessa tela é fundamental confirmar se essa página está segura. Para isso, observe o navegador onde o endereço da loja aparece, que deve começar com “HTTPS” e não apenas “HTTP”, pois o “S” significa que os dados da página que serão enviados para a loja estão seguros ou criptografados, evitando o roubo de seus dados.**
- As informações mais comuns solicitadas são dados pessoais, como nome completo, CPF, RG, data de nascimento, endereço residencial (ou correspondência) e endereço de entrega.
- Antes de iniciar o pagamento, leia ainda os termos e as condições de uso dos sites utilizados no curso de sua compra.



## 2.3) Pagamento

- Novamente, antes de digitar seus dados pessoais e o número do cartão, verifique se está numa página segura ou criptografada. Isso pode ser feito olhando o endereço da página no navegador, que deve começar com HTTPS, e não simplesmente com o HTTP.
- Prefira sites que aceitem cartões de crédito de administradoras/bandeiras conhecidas, pois essas lojas já foram previamente avaliadas pelas administradoras dos cartões. No Brasil, as bandeiras de cartões mais comuns são Visa, MasterCard, Amex (American Express), Diners e Hipercard, mas também há outras bandeiras regionais.
- Geralmente, os pagamentos através de boletos ou depósitos bancários são mais atrativos, pois as lojas oferecem descontos para essas opções de pagamento. Utilize uma dessas formas apenas se você tiver plena confiança na loja, pois o estorno desses valores pode ser trabalhoso.
- Utilizar ferramentas de pagamento online pode aumentar a segurança no processo, pois você não enviará seus dados para a loja destino, e sim para uma conta virtual do serviço de pagamento, que faz a intermediação do processo. Os serviços mais comuns são **PagSeguro, PayPal, Bcash, Mercado Pago e Moip**.

# Passo 3: Sobre a entrega e a devolução



## 3.1) Confirmação do Pedido

- Se possível, **imprima a tela** (print screen) da página de finalização de compra e **anote o número do pedido**. Além disso, imprima ou salve os comprovantes da sua compra, como e-mails de confirmação do pedido, nota fiscal eletrônica, entre outros.
- A loja poderá contatar o consumidor nas próximas horas por e-mail ou telefone, para validar algumas informações. Esse é um procedimento de segurança.
- Fique atento ao prazo de entrega. Algumas lojas oferecem diferentes opções de entrega, com diferentes valores.
- Em caso de atraso na entrega, entre em contato com a loja via SAC ou e-mail imediatamente. Opte por comprar em lojas que tenham rastreamento online. Dessa forma, você pode acompanhar o seu pedido até chegar ao endereço de entrega.
- Veja se seu programa de e-mail enviou o e-mail de confirmação do pedido da loja para uma pasta de “Lixo Eletrônico” ou “Anti-spam”. Toda loja envia um e-mail com a confirmação do pedido para o comprador.

## 3.2) Recebendo o Produto

- Observe as regras de entrega da loja. Para quem reside em condomínios com portaria de acesso controlado, é de suma importância a orientação ao porteiro do condomínio, caso ele tenha de assinar algo, apresentar algum documento ou respeitar o horário de entrega. Aguarde o prazo acordado e contate a loja somente se atrasar a entrega.
- Alguns sites enviam e-mails informando a localização da mercadoria.
- Opte pelos sites que dão mais atenção às entregas, que não têm reclamações em sites ou nas redes sociais e que informam todo o processo.

## 3.3) Devolução

- De acordo com o **Código de Defesa do Consumidor**, você tem um prazo de **7 (sete) dias corridos para se arrepender da compra**. Nas compras pela internet, este prazo passa a contar a partir da data de recebimento do produto.
- **Guarde a nota fiscal e a embalagem original** do produto. Você precisará delas para devolver o produto.
- Em caso de cancelamento da compra, como, por exemplo, nos casos de defeitos ou vícios do produto adquirido, entre em contato com a loja e tenha em mãos o seu número do pedido e seus dados pessoais. Caso a loja se recuse a cancelar, você pode recorrer à administradora

do seu cartão de crédito e aos serviços de proteção ao consumidor, como o PROCON.

- Algumas lojas cobram o frete para a devolução. Verifique isso na página de “**políticas de troca e devolução**” da loja.
- No caso de pagamento com cartão, após a loja informar que cancelou e solicitou o estorno do valor, deve-se considerar que cada banco tem seu prazo de estorno. Há casos em que o estorno ocorre entre 1 e 15 dias no cartão.

No parcelamento com cartão de crédito, dependendo da data, poderá ainda aparecer uma parcela na fatura. Neste caso, tendo dúvidas, ligue para o banco que emitiu seu cartão e peça orientação sobre os prazos para estorno.

### 3.4) Verificação da Nota Fiscal de Compra

Na parte fiscal, o consumidor deve estar atento para verificar a NF-e (DANFE). Confira na parte superior onde se lê CFOP (Código Fiscal de Operação e de Prestação), utilizado pelo sistema tributário brasileiro, que define se a NF recolhe ou não impostos, movimentando estoque e financeiro.

O CFOP na venda de mercadorias deve ter o seguinte número: 5102/5405 para dentro do próprio Estado, ou 6102/6405 quando vier de outro Estado, entre outros menos utilizados. Nunca se deve receber Compra de Mercadoria com CFOP 5949 ou 6949.

O consumidor que quer receber créditos da Nota Fiscal Paulista deve prestar atenção neste CFOP, pois, se receber CFOP 5949, não terá direito a este benefício. Vale lembrar que nenhuma compra de mercadoria pode vir com CFOP 5949 ou 6949.

**Conclusão: Valorize quem trabalha bem.**

**Há muitas micro, pequenas e médias empresas que fazem um trabalho muito bom de vendas na internet. Elas oferecem conteúdos aprofundados, boas imagens e atendimento especializado. Use as redes sociais também para privilegiar quem trabalha bem. Conte para todo mundo as boas experiências de compra que você teve na internet.**



**Boas  
compras !**

Avenida Paulista, 171  
1º Andar - Jardim Paulista  
São Paulo/SP  
contato@abcomm.com.br  
www.facebook.com/AbComm  
www.abcomm.com.br

**ABCOMM**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

### **Elaboração:**

**Roberto Lagares** - Diretoria de Direito Digital  
**Bruno Coutinho** - Conselho Administrativo  
**Andre Jacob** - Conselho Administrativo  
**Etelvino C. Santos** - Diretoria de Meios de Pagamento  
**Felipe Moraes** - Diretoria de Mídias Digitais  
**Ricardo Zacho** - Conselho Administrativo  
**Regina Monge** - Diretoria de Mídias Digitais

### **Colaboradores:**

**Mauricio Salvador** - Presidente  
**Solange Oliveira** - Vice-Presidente  
**Renato OpiceBlum** - Diretoria de Crimes Eletrônicos

### **Design:**

**Verts Comunicação**  
www.vertscomunicacao.com.br

### **Revisão:**

**Contexto - Assessoria em Língua Portuguesa**  
revisatextos@uol.com.br

### **Assessoria de Imprensa:**

**NB Press**  
www.nbpress.com.br