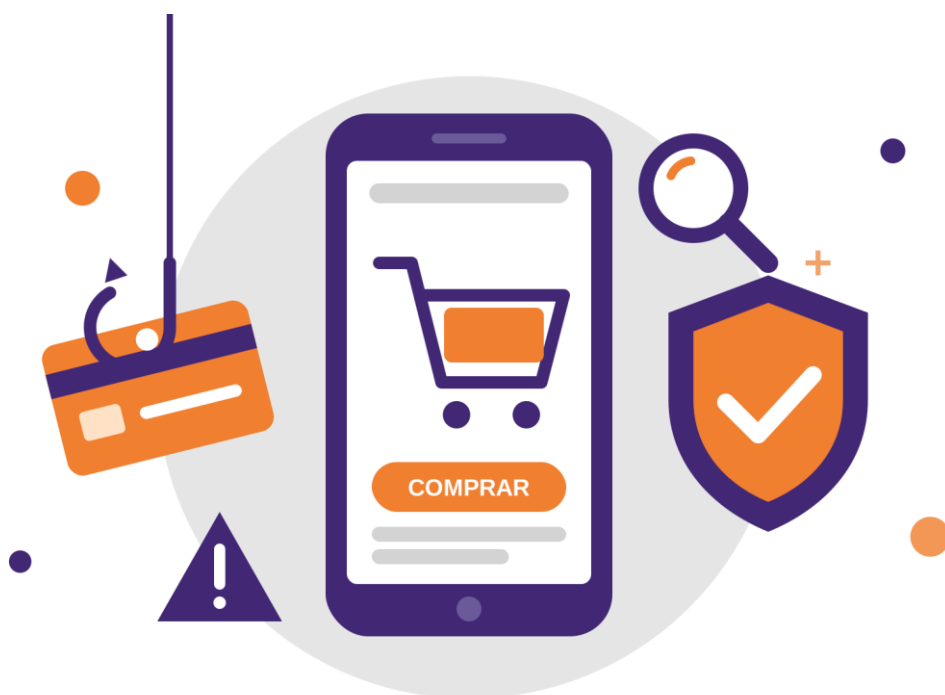




CARTILHA DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO COMPRAS ONLINE

*Dicas para o Consumidor escapar das armadilhas
de compras feitas pela internet*



Informação é a melhor defesa. Clique com consciência.

www.acomgo.com.br



APRESENTAÇÃO

Uma conversa antes do clique

Comprar pela internet virou rotina: em poucos toques, o produto escolhido sai da tela e chega à porta de casa. Essa praticidade, porém, também atraiu quem vive de enganar. Lojas de fachada, anúncios falsos, links disfarçados e cobranças indevidas se espalham na mesma velocidade das boas ofertas.

Pensando nisso, a **ACOM – Associação de Defesa do Consumidor e Mutuários da Habitação** preparou esta cartilha com orientações práticas e linguagem direta. A ideia é simples: mostrar como identificar as armadilhas mais comuns, como se proteger antes, durante e depois da compra e quais direitos a lei garante quando algo dá errado.

Leia, guarde e compartilhe. Um consumidor bem informado é muito mais difícil de ser enganado.

VOCÊ SABIA?

Toda compra on-line feita de empresa que atua no Brasil é protegida pelo **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)** e pelo **Decreto nº 7.962/2013**, que regulamenta o comércio eletrônico. Os seus dados pessoais, por sua vez, são protegidos pela **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**.



01 SEGURANÇA DIGITAL

Antes de comprar, blinde seus aparelhos

Boa parte dos golpes começa antes mesmo da compra, quando o aparelho do consumidor está vulnerável. Alguns hábitos simples fecham a porta para os criminosos:

- **Mantenha tudo atualizado.** Sistema operacional do celular ou computador, navegador e aplicativos recebem correções de segurança com frequência. Ative as atualizações automáticas.
- **Use antivírus confiável** e faça varreduras completas de tempos em tempos.
- **Proteja suas contas com senhas fortes e diferentes** para cada serviço e ative a **verificação em duas etapas** no e-mail, no WhatsApp, nas redes sociais e nos aplicativos de banco.
- **Evite computadores de uso coletivo** (trabalho, escola, lan houses) e **redes Wi-Fi públicas** para compras e transações bancárias. Prefira a sua conexão de dados móveis.
- **Baixe aplicativos somente das lojas oficiais** (Google Play e App Store) e desconfie de apps que pedem permissões exageradas.
- **Ative o filtro de spam do seu e-mail** e não clique em promoções que chegam por e-mail, SMS, WhatsApp ou redes sociais. Se a oferta interessar, digite você mesmo o endereço da loja no navegador.

❑ FIQUE DE OLHO!

O **cadeado** ao lado do endereço e o **“https://”** indicam apenas que a conexão é criptografada, ou seja, que os dados viajam protegidos. Isso **não garante que a loja seja honesta**: muitos sites falsos também exibem o cadeado. Use-o como requisito mínimo, nunca como prova de confiança.



02 ANTES DE COMPRAR

Loja de verdade ou vitrine de golpe?

Um site bonito e cheio de promoções pode ter sido montado em poucas horas apenas para desaparecer com o dinheiro dos clientes. Faça uma investigação rápida antes de colocar o produto no carrinho:

1. **Confira o endereço do site letra por letra.** Golpistas criam páginas com nomes parecidos com os de lojas famosas, trocando, acrescentando ou omitindo letras (por exemplo, “lojaxyz-ofertas.net” no lugar de “lojaxyz.com.br”).
2. **Localize o CNPJ, o endereço físico e os canais de atendimento.** O Decreto nº 7.962/2013 obriga a loja a exibir essas informações em local de destaque. Na ausência delas, desista.
3. **Consulte o CNPJ no site da Receita Federal** e verifique se a empresa está ativa e se a atividade e o nome conferem com a loja.
4. **Pesquise a reputação** em plataformas como o **Reclame Aqui** e o **consumidor.gov.br**, no cadastro de reclamações do **Procon** e em comentários de outros compradores. Observe também se a loja responde e resolve as queixas.
5. **Desconfie de lojas que só existem em redes sociais**, sem site próprio, sem CNPJ e que encerram a conversa no WhatsApp.
6. **Prefira empresas conhecidas** ou marketplaces consolidados, que oferecem mecanismos de proteção ao comprador.
7. **Anote ou salve os dados da empresa** (razão social, CNPJ, endereço e telefone). Eles serão decisivos caso você precise reclamar no Procon ou na Justiça.



03 SINAIS DE ALERTA

As armadilhas mais comuns da internet

Os golpes mudam de roupa o tempo todo, mas costumam seguir o mesmo roteiro. Conheça os sinais que devem acender a luz vermelha:

ARMADILHA	COMO ELA FUNCIONA
Preço bom demais para ser verdade	Produtos muito abaixo do valor de mercado são a isca preferida dos golpistas, especialmente em datas como Black Friday, Dia das Mães e Natal.
Pressa e contagem regressiva	“Últimas unidades!”, “Só hoje!”: a pressão para decidir rápido serve para impedir que você pesquise.
Pagamento só por Pix ou depósito	Lojas sérias oferecem várias formas de pagamento. Exigir Pix ou transferência para pessoa física é forte indício de fraude.
Anúncios patrocinados e perfis falsos	Golpistas pagam anúncios em buscadores e redes sociais, usam logotipos de marcas conhecidas e simulam perfis com muitos seguidores.
Links por SMS, e-mail ou WhatsApp	Mensagens sobre “entrega retida”, “taxa de liberação” ou “cupom exclusivo” costumam levar a páginas falsas que roubam dados (phishing).
Boleto adulterado	O boleto chega com aparência legítima, mas o beneficiário é outro. Sempre confira o nome do recebedor antes de pagar.
Pedido de código ou senha	Nenhuma loja, banco ou entregadora pede a senha do cartão, o código de verificação do WhatsApp ou o token bancário.



04 PAGAMENTO

Na hora de pagar, pague com segurança

- **Cartão de crédito é a opção mais protegida.** Se houver problema, é possível contestar a cobrança junto à administradora. Sempre que possível, use o **cartão virtual** gerado no aplicativo do banco, que pode ser bloqueado ou descartado depois da compra.
- **Pix e boleto exigem atenção redobrada.** Antes de confirmar, verifique se o nome e o CNPJ do recebedor são os da loja. Pix para pessoa física, ou para empresa com nome diferente, é sinal de alerta.
- **Nunca informe a senha do cartão.** Para comprar on-line bastam os dados impressos no cartão; a senha não é solicitada por lojas legítimas.
- **Forneça somente os dados necessários.** A LGPD garante que a loja use suas informações apenas para a finalidade informada. Desconfie de cadastros que pedem dados excessivos.
- **Não salve dados do cartão** em sites que você não conhece e acompanhe as notificações de compra do seu banco.



05 DOCUMENTAÇÃO

Print é prova: guarde tudo

Em caso de problema, quem tem prova tem razão mais depressa. Crie o hábito de arquivar:

- **Capturas de tela (prints)** do anúncio, com preço, descrição e condições, e de cada etapa da compra, até a confirmação do pedido.
- **E-mails, mensagens e protocolos** de atendimento trocados com a loja.
- **Comprovante de pagamento e nota fiscal.** A nota normalmente é exigida para trocas e para acionar a garantia.
- **Termos de uso e política de troca** vigentes no dia da compra.

□ VOCÊ SABIA?

O **Decreto nº 7.962/2013** obriga a loja virtual a apresentar um resumo do contrato antes da finalização, a confirmar imediatamente o recebimento do pedido e a disponibilizar o contrato em meio que permita sua conservação e reprodução. Salve tudo isso.



06 DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Arrependeu? A lei te dá 7 dias

Quem compra fora da loja física (pela internet, por telefone ou por catálogo) não pode ver, tocar ou experimentar o produto antes de pagar. Por isso, a lei permite **desistir da compra sem precisar dar justificativa**, no prazo de **7 dias corridos**, contados da contratação ou do recebimento do produto ou serviço.

Como exercer o seu direito

1. Comunique a desistência à loja dentro do prazo, de preferência por escrito (e-mail, chat ou formulário do site), e guarde o protocolo. A loja deve aceitar o pedido pelo mesmo canal usado na compra.
2. Devolva o produto conforme a orientação da loja, preservando-o em bom estado, com acessórios e embalagem sempre que possível.
3. Exija a devolução **integral e imediata** de tudo o que foi pago, **inclusive o frete**, com correção monetária.
4. Se pagou com cartão, a loja deve comunicar imediatamente a administradora para que a cobrança seja cancelada ou estornada.

□ O QUE DIZ A LEI

Art. 49 do CDC e art. 5º do Decreto nº 7.962/2013. O arrependimento também cancela automaticamente os contratos acessórios (como seguro ou garantia estendida contratados junto com o produto), sem custo para o consumidor.

□ FIQUE DE OLHO!

O direito de arrependimento **não vale para compras feitas pessoalmente na loja física**. Nesses casos, a troca por gosto, cor ou tamanho depende da política do estabelecimento; a obrigação legal de troca existe quando há defeito.



07 GARANTIA E VÍCIOS

Chegou com defeito? Conheça suas garantias

Produto com problema não é azar: é responsabilidade do fornecedor. Existem três tipos de “garantia”, e é importante não confundi-las:

GARANTIA LEGAL	GARANTIA CONTRATUAL (DE FÁBRICA)	GARANTIA ESTENDIDA
Decorre do CDC e vale sempre, mesmo sem certificado ou nota. São 30 dias para produtos e serviços não duráveis (alimentos, cosméticos) e 90 dias para os duráveis (eletrônicos, móveis, roupas). Para defeitos aparentes, o prazo conta da entrega; para defeitos ocultos, do momento em que o problema aparece.	É oferecida voluntariamente pelo fabricante ou pela loja e soma-se à garantia legal. As condições devem constar por escrito no termo de garantia, como revisões periódicas e uso adequado.	Na verdade é um seguro , prestado por uma seguradora, com coberturas específicas. É opcional : a loja não pode condicionar a venda à sua contratação, o que configuraria venda casada.

O passo a passo quando há defeito

- 1. Comunique o defeito ao vendedor por escrito**, dentro do prazo de garantia, e guarde o protocolo. Se ainda estiver nos 7 dias do arrependimento, você também pode simplesmente desistir da compra, mas informe o defeito ao devolver.
- O fornecedor tem **até 30 dias para consertar** o produto.
- Se o problema não for resolvido nesse prazo, **a escolha passa a ser sua**: (a) troca por outro produto igual, em perfeitas condições; (b) devolução imediata do valor pago, com correção monetária; ou (c) abatimento proporcional do preço.

□ O QUE DIZ A LEI

Arts. 18, 26 e 50 do CDC. Fabricante, importador e loja respondem juntos (solidariamente) pelo defeito: você pode reclamar com qualquer um deles. Produtos essenciais ou cujo conserto possa comprometer a qualidade podem ser trocados de imediato.



08 OFERTA E PUBLICIDADE

O preço anunciado é o preço que vale

Viu um preço no anúncio e, na hora de fechar o pedido, o valor mudou? Ou a loja cancelou a compra alegando “erro no sistema”? Pela lei, **a oferta divulgada obriga quem a fez** e passa a integrar o contrato.

Se a loja se recusar a cumprir o anúncio, o consumidor pode escolher livremente entre:

- **Exigir o cumprimento** da oferta nos exatos termos anunciados;
- **Aceitar outro produto ou serviço equivalente**; ou
- **Cancelar a compra**, com a devolução do valor pago, corrigido, além de eventuais perdas e danos.

□ O QUE DIZ A LEI

Arts. 30 e 35 do CDC. Guarde o print do anúncio com data e hora. Atenção: em situações de erro grosseiro e evidente (por exemplo, um televisor anunciado por R\$ 1,00), a Justiça pode afastar a obrigação, por isso cada caso deve ser analisado.



09 ENTREGA

A encomenda atrasou ou não chegou

O prazo de entrega informado no momento da compra também faz parte da oferta e deve ser respeitado. Se ele não for cumprido:

- Entre em contato com a loja, registre a reclamação e anote o número do protocolo.
- Você pode **exigir a entrega**, aceitar outro produto equivalente ou **cancelar a compra com reembolso integral**, inclusive do frete.
- Desconfie de mensagens de “falsos entregadores” que cobram taxas extras para liberar a encomenda. Confirme sempre pelo site oficial da transportadora ou da loja, digitando você mesmo o endereço.



10 OUTRAS MODALIDADES

Compras coletivas e marketplaces

Sites de compras coletivas

Funcionam com cupons de desconto que só são validados quando um número mínimo de compradores é atingido em determinado prazo. Antes de comprar:

- Leia os **termos de uso** e as **regras do cupom**: validade, horários, necessidade de agendamento e se o cupom pode ser apresentado no celular ou precisa ser impresso.
- O site deve informar a **quantidade mínima** de compradores, o **prazo de utilização** da oferta e a **identificação completa** do fornecedor responsável pelo site e do estabelecimento que prestará o serviço (art. 3º do Decreto nº 7.962/2013).
- Se o mínimo não for atingido, o valor pago deve ser devolvido. Se o cupom não chegar ao seu e-mail após a validação da oferta, procure o site imediatamente.
- O **direito de arrependimento de 7 dias** também se aplica aos cupons.

Marketplaces (lojas dentro de grandes plataformas)

Ao comprar em grandes plataformas que reúnem vários vendedores, verifique quem é o vendedor de fato, sua reputação e a política de devolução. **Mantenha toda a negociação e o pagamento dentro da plataforma**: vendedores que pedem para “fechar por fora”, pelo WhatsApp ou por Pix direto, retiram de você a proteção oferecida pelo site. Em diversos casos, a Justiça tem reconhecido a responsabilidade da plataforma junto com o vendedor.



11 COMPRAS INTERNACIONAIS

Sites estrangeiros: atenção redobrada

Lojas internacionais oferecem preços atraentes, mas exigem alguns cuidados extras:

- **Impostos**: a compra do exterior é uma importação. Em regra, incidem o **Imposto de Importação** e o **ICMS** sobre o valor do produto somado ao frete. Prefira plataformas que informam e cobram os tributos já no momento da compra, evitando surpresas e retenções na alfândega.
- **Troca e garantia**: quando a empresa não tem representação no Brasil, a devolução depende, na prática, da política interna da loja, e pode ser demorada e cara. Leia essas regras antes de pagar.
- **Dificuldade para reclamar**: embora a proteção do CDC alcance empresas que direcionam ofertas ao consumidor brasileiro, fazer valer esse direito contra quem não tem endereço no país é muito mais difícil.
- **Segurança**: pesquise a idoneidade do site com o mesmo rigor usado para as lojas nacionais e prefira pagar com cartão virtual.



12 PLANO DE AÇÃO

Caí num golpe. E agora?

Agir rápido aumenta muito as chances de recuperar o dinheiro e de evitar novos prejuízos. Siga esta ordem:

1. **Fale imediatamente com o seu banco** pelos canais oficiais. Se pagou por **Pix**, peça a abertura do **MED – Mecanismo Especial de Devolução** do Banco Central, que permite tentar bloquear e recuperar valores. Se pagou com **cartão**, solicite a **contestação da compra** e o bloqueio do cartão.
2. **Troque as senhas** das contas que possam ter sido expostas e ative a verificação em duas etapas.
3. **Registre um Boletim de Ocorrência**, presencialmente ou pela Delegacia Virtual, com o máximo de informações: prints, links, nomes, chaves Pix e comprovantes.
4. **Avise a loja ou a plataforma** verdadeira (se o golpe usou o nome dela) e denuncie o perfil ou anúncio falso na própria rede social.
5. **Registre reclamação** no **Procon**, na plataforma **consumidor.gov.br** e, se desejar, no **Reclame Aqui**.
6. **Procure orientação jurídica**. A **ACOM** está à disposição para orientar o consumidor sobre seus direitos e os caminhos para buscar a reparação, inclusive no Juizado Especial Cível.



RESUMO RÁPIDO

Checklist antes de clicar em “Finalizar compra”

ANTES DA COMPRA	DURANTE DA COMPRA	DEPOIS DA COMPRA
☐ Conferi o endereço do site letra por letra ☐ Encontrei CNPJ, endereço e telefone da loja ☐ Pesquisei a reputação da empresa ☐ O preço é compatível com o mercado ☐ Li a política de troca, devolução e entrega	☐ Estou em aparelho e rede de internet confiáveis ☐ Escolhi pagar com cartão (de preferência virtual) ☐ Conferi o recebedor do Pix ou do boleto ☐ Não informei senhas nem códigos de verificação ☐ Fiz prints do anúncio e de cada etapa	☐ Salvei a confirmação do pedido e o comprovante ☐ Guardei a nota fiscal ☐ Acompanho a entrega pelo site oficial ☐ Sei que tenho 7 dias para me arrepender ☐ Sei a quem recorrer se algo der errado

Onde buscar ajuda

ACOM	Orientação ao consumidor e ao mutuário – contatos ao final desta cartilha
Procon Goiás	Reclamações, denúncias e cadastro de empresas reclamadas
consumidor.gov.br	Plataforma pública para negociar diretamente com a empresa
Receita Federal	Consulta da situação do CNPJ da loja
Delegacia / Delegacia Virtual	Registro de Boletim de Ocorrência em caso de golpe
Seu banco	MED do Pix, contestação no cartão e bloqueio de transações



CONTE COM A ACOM

Associação de Defesa do Consumidor e Mutuários da Habitação

Avenida B, 144, Sala 20, Shopping Radelgo

Goiânia (GO) – CEP 74.110-030

Telefones: (62) 3911-2078 | (62) 98256-0708

www.acomgo.com.br

Esta cartilha tem caráter informativo e não substitui a orientação jurídica para o caso concreto. Referências: Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), Decreto nº 7.962/2013 e Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).