

**ESCOLA DE DIREITO  
CENTRO UNIVERSITÁRIO NEWTON PAIVA**

**CARTILHAS DE CIDADANIA:  
descomplicando o Direito**

**COMPRAS  
PELA INTERNET  
2019**



**Newton**

# DIREITOS DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS PELA INTERNET

As compras pela internet, o chamado e-commerce vem crescendo cada vez mais no Brasil. Vários são os motivos que levam os consumidores adquirirem pela internet: como a comodidade de comprar sem sair de casa, melhores preços, ampla variedade e facilidade de pesquisa. Todavia, como qualquer forma de compra, o comércio eletrônico também está sujeito a fraudes. Dessa forma, os consumidores devem tomar muito cuidado ao realizar suas compras pela internet, pois, muitas vezes são fornecidos dados pessoais bancários que podem ser utilizados fraudulentamente, trazendo graves prejuízos aos consumidores.

## NAS COMPRAS PELA INTERNET

- Procure no site da empresa por selos como “Internet Segura” e “Site Seguro”. Estas informações indicam que a loja toma medidas de segurança para lidar com suas informações. Na hora de fechar uma transação, você também deve observar se o navegador de internet exibe o ícone de um cadeado na parte inferior ou na barra de endereços, dependendo do programa. Este símbolo indica o uso de um certificado digital SSL (Secure Socket Layer), importante recurso de segurança.
- toda compra realizada fora do estabelecimento comercial, ou seja, pela internet, por telefone ou venda direta na porta de casa, possui o prazo de 7 dias de arrependimento, à partir da data entrega do produto ou da assinatura do contrato e essa desistência pode ser sem motivo.
- toda oferta e publicidade realizada pelo fornecedor, inclusive na internet, obriga o fornecedor a cumpri-la nos termos e da forma que foi anunciada, ou seja, o comerciante deve cumprir exatamente aquilo que anunciou na publicidade, com mesmo preço e condições do anúncio. Caso a publicidade não seja cumprida, o consumidor tem à sua escolha a possibilidade de:
  - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
  - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
  - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

os comerciantes e fabricantes são obrigados a garantir a qualidade dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo e não podem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores.

- Caso o produto ou serviço adquirido pela internet tenha algum problema, o comerciante tem o prazo de 30 dias para solucionar esse problema, e se o problema não for solucionado, consumidor pode escolher:
  - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
  - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
  - o abatimento proporcional do preço.
- Ao realizar as compras em páginas da internet as informações sobre os produtos, serviços devem ser claras, sendo necessário constar no site de compra todos os dados necessários para a localização do seu fornecedor, tais como o nome empresarial, CNPJ e o endereço.
- dê preferência às páginas conhecidas e que possuam loja física,

### EXPEDIENTE

Cartilha elaborada por professores e monitores do Centro de Exercício Jurídico.

Coordenação: Professor Ronaldo Braga

APOIO: Núcleo de Publicações Acadêmicas

Projeto gráfico: Ariane Lopes

pois fica mais fácil identificar e acionar o fornecedor em caso de problemas. Pesquise na internet a qualificação da página que você quer realizar a compra. Sites como “Reclame aqui” e listas dos Procon’s, podem ser uma boa fonte de consulta.

- procure evitar clicar em email, spam ou rede social para efetuar a compra, geralmente os golpes na internet ocorrem dessa forma. Vá direto à página da empresa.
- verifique, na barra de endereços, se o endereço eletrônico corresponde àquele que você procura ou digitou. Algumas páginas fraudulentas só usam a imagem da empresa mas são hospedadas em outro endereço eletrônico.
- dê preferência a páginas que possuam vários recursos, como chat, redes sociais, descrição detalhada dos produtos, vídeos ou opções variadas de pagamentos, por exemplo.

## **PREÇO DO PRODUTO E SERVIÇOS**

sempre desconfie de preços muito abaixo do mercado, muitas dessas páginas são falsas e capturam informações bancárias dos consumidores. Algumas empresas imitam exatamente páginas de outras marcas conhecidas.

- a informação sobre os preços dos e serviços devem conter, de maneira clara, a descrição do preço à vista do produto, o preço total a prazo com o número de parcela, periodicidade e o valor das prestações, além de todos os custos adicionais da transação (seja com o seguro ou com a entrega) e com os juros e demais acréscimos e encargos financeiros da compra.

## **PRAZO DE ENTREGA**

- a página deve fixar uma data de entrega do produto, bem como a cobrança de valores para esses serviços, lembrando que esses valores podem variar, dependendo do lugar, do tipo e tamanho do produto, dentre outras.

## **COMPRA COLETIVAS**

- Nas comprar coletivas, a realização da compra do produto ou serviço pode estar condicionada a um número mínimo de compradores e essas informações devem ser claras e disponíveis a todos os consumidores.

## **COMPRAS EM PÁGINAS ESTRANGEIRAS**

- a importação de produtos do exterior faz incidir tributos específicos e tem o seu trâmite regulamentado por legislação especial. Desse modo, é muito importante que se tenha cuidado na hora da compra, pois o valor do tributo que incide no produto pode aumentar o valor final ou, até mesmo, superar o valor daquilo que se está comprando.

## **LIQUIDAÇÕES E PROMOÇÕES**

As liquidações são épocas do ano em que os lojistas realizam descontos nos produtos e serviços ofertados aos consumidores

Cuidados que os consumidores devem ter nas liquidações:

- sempre verificar o preço real do produto antes das ofertas, pois é muito comum no Brasil os estabelecimentos aumentarem os preços na véspera da oferta e abaixar para o preço real do produto no dia da liquidação, ou seja, não há promoção nenhuma;
- verificar o prazo de validade dos produtos perecíveis, pois muitos desses produtos que são oferecidos nessas épocas estão muito próximos do vencimento;
- Verificar quais produtos realmente estão em promoção, geralmente os lojistas escolhem coleções antigas ou produtos que tiveram pouca aceitação de mercado e no restante não há nenhuma promoção;
- produtos em liquidação também possuem a garantia prevista no Código de Defesa do Consumidor:

30 dias para produtos não duráveis (alimentos e remédios, por exemplo) e 90 dias para produtos duráveis (aparelhos eletrônicos, roupas ou veículos)



# newtonpaiva.br

Belo Horizonte e região metropolitana:

31| 4042.9488

Outras Localidades

0800 942 9800

## Centro de Exercício Jurídico

Rua Catumbi, 522 - Caiçara | BH  
ceju@newtonpaiva.br

Funcionamento: Segunda á sexta

31|3516.2707



**Newton**  
CEJU | Centro de  
Exercício Jurídico