Direito do consumidor vale para as compras online, mas cuidados são outros

27/03/2010

Stock.xchng

Toda transação comercial tem riscos, mas quando o meio utilizado é a internet há outros cuidados que devem ser observados. Isso porque nas compras online o direito do consumidor permanece, mas os problemas mudam. Não é à toa que o Ministério Público Federal em São Paulo criou um Fórum para elaborar um marco regulatório do comércio eletrônico. Enquanto o documento é discutido, é possível usufruir das dicas de especialistas e das próprias lojas online.

Segundo o advogado **André Giachetta**, do escritório Pinheiro Neto, na maioria das vezes que o internauta fica insatisfeito pela compra, não observou as regras de segurança antes de efetuar a transação. “Não é habitual ler os Termos de Serviço dos sites ou as dicas de segurança que as principais lojas mantêm. O consumidor, que é o mais interessado, não se atenta a esse tipo de informação”, constata.

Outra providência a ser tomada em uma compra online é descobrir a procedência da loja virtual. É preciso checar se há telefone para contato ou endereço para que o comprador possa recorrer caso alguma coisa dê errado. Essa dica é do **Wanderson Castilho**, perito em crimes digitais, que compara esse cuidado com outros exemplos também fora da internet. “Já houve inúmeros casos em que se coloca um anúncio no jornal com um telefone fictício. A pessoa executa a compra sem saber para onde está ligando e acaba enganada”, lembra.

Escolhida a loja, é preciso entender o tipo de transação que ela oferece. “Segundo o Código de Defesa do Consumidor, o provedor é responsável caso haja um defeito ou vício no serviço em que ele presta, mas cada tipo de loja tem um grau diferente de responsabilização”, explica. Há na web, os sites de lojas próprias ou revendedoras que oferecem os produtos que mantém em seu estoque, por isso têm total responsabilidade sobre toda a transação. Há ainda lojas que fazem uma intermediação do ato da compra. Os leilões virtuais, por exemplo, se isentam totalmente dos problemas que possam ocorrer com a compra ou venda. “Nesse caso, o provedor responde quando ele deixa de prestar o serviço que lhe cabe, como deixar um anúncio fora do ar, por exemplo”, explica Giachetta.

Boca a boca
Mais ainda do que no mundo físico, as lojas virtuais dependem da propaganda boca a boca para sobreviver. E essa é uma ferramenta que pode ser facilmente utilizada pelo internauta. Sites como *Reclame Aqui*, por exemplo, reúnem listas dos bons e maus compradores e vendedores. Em páginas de leilão, há também comentários e recomendações sobre os leiloeiros de boas práticas.

Forma de Pagamento
Compras feitas com boleto ou depósito bancário devem ser evitadas quando o internauta não tem certeza da confiabilidade do site. O cartão de crédito é sempre mais recomendado porque o pagamento só cai depois que o produto já foi entregue.

Arrependimento da compra
Uma das peculiaridades do comércio eletrônico é o direito ao arrependimento. Diz o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor que é possível desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial. Segundo o Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), isso quer dizer que valores que eventualmente já tenham sido pagos devem ser devolvidos se o consumidor se arrepender em até sete dias contados. Isso vale para compras pela internet, por telefone e em domicílio.

Copyright © 2026 Consultor Jurídico

Leilões virtuais
O próprio site *Mercado Livre*, o mais acessado para quem procura o serviço de leilões, traz dicas no link “Portal da Segurança”. Entre os avisos, o site recomenda que o comprador consulte o vendedor sobre a forma de pagamento, envio, garantia e qualquer outra informação que não conste no anúncio. O site pede ainda que o interauta faça sua oferta só quando não lhe restarem dúvidas e quando você tiver confiança no vendedor. Outra dica importante é nunca incluir seus dados pessoais nas conversas abertas entre as partes.

Anote outras dicas

- *Em relação ao **preço,** analise o valor do produto e compare-o com a média de preços praticados na web. Lembre-se do ditado popular, “quando a esmola é demais, o santo desconfia”.*
- *Verifique se o preço já inclui o **custo da remessa** do produto ou se o consumidor terá que pagar o frete.*
- ***Mensagens:** as lojas virtuais costumam enviar e-mails. Fique atento se perceber erros de ortografia e o texto exigir que você insira no e-mail de resposta informações pessoais, como senhas. Ao clicar no link para a página do site, é sempre bom verificar se a página que abrir é segura e tome os cuidados sugeridos no primeiro item.*
- ***Guarde toda informação** relacionada à compra: e-mails, anúncio, as telas de compra e toda a comunicação trocada com o vendedor. O fornecedor de produtos (caso da loja virtual) é obrigado a cumprir com as ofertas que fizer, segundo o Código de Defesa do Consumidor.*
- *Evite usar sempre a **mesma senha** e números previsíveis como datas de aniversário, seu número de telefone, nome do filho. Prefira compor com números e letras de forma aleatória.*

Dicas Rápidas do Idec

- *Certifique-se de que a empresa é confiável. Verificar se ela disponibiliza seu CNPJ, se existem reclamações junto ao Procon e se parentes e amigos possuem boas recomendações;*
- *É importante que a empresa tenha um canal de retorno: endereço físico, telefone ou e-mail.*
- *Verifique se o endereço do site começa com "https", em vez de apenas "http", e se na tela aparece o desenho de um cadeado (geralmente no canto inferior direito). O https serve para evitar que a informação transmitida entre o cliente e o servidor seja visualizada por terceiros.*
- *Imprima ou salve em seu computador as páginas do site com a oferta do produto e a efetivação da venda.*
- *Não faça compras por meio de computadores de terceiros ou "públicos".*
- *Evite pagar antecipadamente pela encomenda. Prefira efetuar o pagamento no ato da entrega do produto, com cartão de crédito, cheque ou vale postal.*
- *Jamais confirme senhas de cartões de crédito pela internet, por telefone ou qualquer outro meio.*
- *Atenção a e-mails de confirmação de compra que tenham links ou arquivos executáveis (com extensão ".exe"). É grande a probabilidade de serem um instrumento para a captura de dados.*

Sites internacionais
A internet dá a possibilidade de efetuar compras internacionais. Muitas lojas, apesar de cobrar um frete polpudo, fazem entregas de produtos em outros países. Nesse caso, os mesmos cuidados que o internauta tem ao fazer uma compra no Brasil se aplicam à páginas internacionais. O problema surge quando o consumidor não consegue ver seus direitos garantidos e é obrigado a buscar a Justiça.

Nesse caso, valem as leis do país de origem da loja, que podem se diferenciar muito dos que o brasileiro entende por ser seu direito. Especialistas, como a professora de relações internacionais, **Liliane Minardi Paesani**, acreditam na necessidade de unificar o direito internacional do consumidor. (*Clique aqui para ler mais*). Além da diversidade da legislação, é extramente caro recorrer à Justiça internacionalmente. O Idec ainda alerta que comprador de um site

Copyright © 2026 Consultor Jurídico

estrangeiro poderá ser considerado importador, o que descaracterizaria a relação de consumo.

[Foto: Stock.xchng]

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2010-mar-27/fimde-editada-direito-consumidor-vale-compras-online-cuidados-sao-outros/

Copyright © 2026 Consultor Jurídico