

#INTERNET com responsa



VAI ÀS COMPRAS

Cuidados e responsabilidades
no uso da Internet

nic.br egi.br

Internet com Resposta - Vai às Compras - 2ª Edição

Esta cartilha se destina para os usuários de Internet que já realizam compras *online* ou para aqueles que querem iniciar esta atividade, e buscam dicas simples e orientações práticas como navegar de forma responsável e segura.

Trata-se de um projeto idealizado pela Dra. Kelli Angelini, que passou por um processo de atualização e revisão em 2025.

Realização: NIC.br

Equipe Organizadora (2ª Edição):

Raquel Fortes Gatto (NIC.br)

Karen Ranielli Borges (NIC.br)

Mariana Venâncio (NIC.br)

Nathan Paschoalini Ribeiro Batista (NIC.br)

Jessica Maria dos Santos Vieira (NIC.br)

Consultoria e revisão (2ª Edição): Flávia Lefèvre e Kelli Angelini

Projeto Gráfico e Diagramação: Comunicação NIC.br



Vantagens das compras online



As compras *online* oferecem diversos benefícios e são cada vez mais presentes em nosso dia a dia. Elas proporcionam rapidez e facilidade, sem a necessidade de deslocamento e permitindo que você receba os produtos no conforto de casa.

Além disso, o ambiente digital oferece uma maior variedade de produtos e opções de pagamento, facilita a comparação de preços entre diferentes vendedores e permite verificar as avaliações de outros consumidores, o que contribui para uma decisão de compra mais informada e segura. Mesmo com muitas vantagens, as compras *online* podem apresentar desafios e riscos.

2 Fique atento(a) às dificuldades e saiba como evitá-las

► Informações incompletas ou confusas sobre o produto:

Muitas vezes, as descrições dos produtos *online* são genéricas ou as imagens podem não refletir a realidade. Leia atentamente a descrição completa do produto e, sempre que possível, verifique as avaliações e comentários de outros compradores antes de finalizar a compra, evite frustrações!

► Prazo de entrega e frete:

O valor do frete e o tempo de entrega podem gerar dificuldades para a sua compra, a depender de sua região. Além de prazos longos que não atendem à urgência do consumidor, o frete pode ser caro demais. Verifique TODAS as informações antes de finalizar sua compra!

► Prazo de entrega não cumprido:

O prazo de entrega prometido pelo vendedor pode não ser cumprido, gerando transtornos. Priorize vendedores com boa reputação em relação a prazos e frete e, em caso de atraso excessivo, lembre-se de que o Código de Defesa do Consumidor garante o direito de cancelar a compra e ser reembolsado. Para conhecer mais seus direitos, leia essa Cartilha!





- ▶ **Não recebimento ou recebimento de produto diferente:** Pode acontecer de você não receber o produto comprado, receber algo diferente do anunciado ou com defeitos. O Código de Defesa do Consumidor obriga o vendedor a cumprir o que foi anunciado e garante a troca ou devolução total dos valores. Lembre-se que seu dinheiro de volta nessas situações é um direito garantido por lei. Exija seus direitos!
- ▶ **Problemas no atendimento ao cliente:** Canais de contato falhos, falta de resposta ou atendimentos que não resolvem o problema são reclamações frequentes. Antes de comprar, confira os canais de atendimento da loja *online* (e-mail, telefone, chat, redes sociais) e observe se há um histórico de respostas rápidas e resolutivas a outros consumidores. Fique de olho!



3

Como se proteger de GOLPES – Pare e Pense!

Comprar *online* oferece muitas facilidades, mas também exige atenção redobrada para evitar cair em golpes. Golpistas usam ofertas irresistíveis, preços muito baixos e prazos curtos para te pressionar a comprar por impulso. Muitas vezes, o golpe acontece por um simples descuido!

ATENÇÃO! Se a oferta parece “imperdível” e te força a decidir em pouco tempo, ou se o preço está muito abaixo do valor de mercado, cuidado!

O barato pode sair caro. A pressa é inimiga da segurança nas compras online.

Verifique o site, aplicativo ou perfil antes de qualquer compra. Se receber uma promoção por e-mail, SMS ou redes sociais, nunca clique diretamente no *link*. Em vez disso, digite o endereço oficial da loja no seu navegador. Preste muita atenção ao endereço do site, verificando letra por letra, pois golpistas usam URLs parecidas para confundir (exemplo: nicc.br ao invés de nic.br)

Confira sempre os dados de pagamento. Antes de realizar o pagamento, verifique se os dados do vendedor (CNPJ e nome da empresa) correspondem exatamente aos dados da loja ou empresa onde você está comprando.

Cuidado com solicitações de pagamentos adicionais. Desconfie se receber mensagens (SMS, e-mail, WhatsApp) ou ligações pedindo pagamentos a mais, como taxas, multas ou valores para “liberar” seu pedido. Se receber esse tipo de mensagem, entre em contato diretamente com a loja pelos canais de atendimento oficiais.





Conheça e exija seus direitos



Ao comprar pela Internet, você tem direitos garantidos por lei que ajudam a tornar a experiência mais segura. O **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** é a principal lei que protege quem compra online, seja para reclamar, pedir reembolso ou buscar apoio de órgãos de defesa do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante que você deve ter acesso a informações precisas e adequadas sobre tudo o que está comprando, incluindo possíveis riscos. Exija informações detalhadas para fazer uma escolha consciente.

Você pode desistir da compra *online* em até 7 dias. Se você não gostou, não serviu ou simplesmente se arrependeu. Exija e conheça seus direitos!

Em caso de problemas ou defeitos, você tem direito a troca ou reparo. Se o produto apresentar defeito ou não funcionar como deveria, você tem o direito a troca, reparo ou reembolso dos valores pagos, desde que o problema não tenha sido causado por uso indevido.

Se o vendedor recusar a resolver o problema ou devolver os valores pagos, você pode procurar ajuda em órgãos de defesa do consumidor, como o Procon.



Proteja seus dados pessoais nas compras online

Ao comprar pela Internet, você compartilha dados pessoais e informações. A **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** garante seus direitos na proteção desses dados e obriga as lojas a usarem com segurança, transparência e apenas para o que for necessário.

Verifique se o *site* tem uma política de privacidade clara, explicando como seus dados pessoais serão usados. Desconfie se pedirem informações em excesso ou desnecessárias para a compra. Você tem o direito de saber o que será feito com seus dados pessoais e até pedir a exclusão deles.

Se considerar que houve uso indevido dos seus dados, você pode questionar ou denunciar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Atenção com apostas online e jogos de azar

Nem toda “boa oferta” é o que parece. Plataformas de apostas *online* e jogos de azar, podem esconder riscos sérios por trás de promessas de dinheiro e diversão. Esses jogos podem levar a perdas financeiras, problemas emocionais e até vício!

O vício em apostas já afeta milhões de brasileiros, levando ao endividamento, problemas de saúde mental e outros.



Proteja-se de golpes bancários

Golpes envolvendo bancos e instituições financeiras estão cada vez mais comuns. Golpistas se passam por seu banco, usando mensagens ou ligações, para tentar te enganar e conseguir seus dados. Para não cair nessas armadilhas, veja essas dicas:

Acesse seu banco apenas pelo aplicativo oficial ou digitando o endereço do site diretamente no navegador.

Mantenha seus aplicativos bancários sempre atualizados.

Utilize **senhas fortes** e **diferentes** para cada serviço *online* e **ative a autenticação em dois fatores**.

Prefira usar **cartões de crédito virtuais** ao fazer compras *online*.

Em caso de dúvidas, fale apenas com os canais oficiais da instituição.

Sua segurança começa com ter atenção e cuidado. Golpistas contam com a distração e a pressa, por isso fique sempre alerta.



Influenciadores e consumo consciente

Hoje, **influenciadores digitais** indicam produtos e serviços. Muitas vezes, não fica claro se é uma recomendação ou publicidade, o que pode impactar seu bolso e sua saúde.

Para se proteger, sempre **questione se você realmente precisa** do que está sendo indicado ou se está apenas sendo influenciado.

Pesquise o produto ou serviço fora das redes sociais e desconfie de promessas milagrosas ou “ofertas por tempo limitado”, mesmo que venham de influenciadores.

Faça escolhas conscientes, priorizando o que é seguro e necessário para você!

