



PROCON

FORTALEZA
PREFEITURA

Guia para Compras On-line





APRESENTAÇÃO

Prezado consumidor,

A Pandemia do Coronavírus, que se espalhou por diversos países, gerou medidas de isolamento social necessárias a fim de se evitar a disseminação do Covid-19.

Com as lojas físicas fechadas em determinados momentos e, também, para não correr o risco de contaminação ao frequentar locais com aglomeração de pessoas, a migração para as compras on-line foi uma alternativa intensificada pelos consumidores durante esse período.

Dessa maneira, o comércio eletrônico se fortalece durante a pandemia e passa a ser uma das melhores opções de venda e compra, em tempos de combate ao coronavírus, pois o consumidor recebe seu produto em casa com o menor contato físico possível.

São atribuições do Procon Fortaleza, dentre outras, educar e conscientizar os consumidores sobre as relações de consumo, inclusive nas compras realizadas de maneira virtual.

É com satisfação que disponibilizamos o **GUIA PARA COMPRAS ON-LINE**, que tem por objetivo apresentar ao fortalezense os direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) para compras realizadas pela Internet, reunindo informações que possam orientar e esclarecer dúvidas sobre o comércio eletrônico, possibilitando uma compra virtual mais segura, na tentativa de facilitar a vida dos nossos consumidores.

Eneylândia Rabelo

Presidente

Departamento Municipal de Proteção
e Defesa dos Direitos do Consumidor
(Procon Fortaleza)





GUIA PARA COMPRAS ON-LINE – PROCON FORTALEZA

1) O QUE É O COMÉRCIO ELETRÔNICO OU COMPRAS ON-LINE?

É a compra ou venda de produtos ou serviços de forma não presencial através da internet (whatsapp, instagram, facebook, dentre outros.)



2) QUAIS INFORMAÇÕES DEVEM ESTAR DISPONÍVEIS NOS SITES ELETRÔNICOS UTILIZADOS PARA OFERTA DE PRODUTOS/SERVIÇOS, INCLUSIVE NAS COMPRAS COLETIVAS?

I – Nome da empresa, cnpj, endereço físico e eletrônico, telefones de contato, serviço de atendimento ao consumidor no próprio site.

II – Características do produto ou serviço, possíveis riscos à saúde/segurança do consumidor em relação ao produto/serviço;

III – Preço junto a imagem do produto com fonte não inferior a doze acrescido de despesas adicionais tais como: frete, taxas, postagem, seguros e outros custos que comporão o preço final ao consumidor.

IV – Todas as condições relativas a oferta, inclusive formas de pagamento, disponibilidade de estoque, prazo de execução do serviço ou da entrega do produto, garantias (legal, contratual ou estendida).

V - Informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições ao cumprimento da oferta;

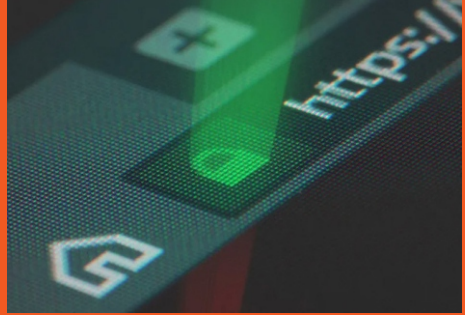
VI – Nas compras coletivas informar a quantidade mínima de consumidores para efetivação do contrato e o prazo máximo para utilização da oferta pelo consumidores.





3) QUAIS OS CUIDADOS QUE O CONSUMIDOR DEVE TOMAR AO REALIZAR UMA COMPRA PELA INTERNET?

I - Conferir a segurança do site (se consta o cadeado na parte superior e se o endereço do site começa com a extensão https://);



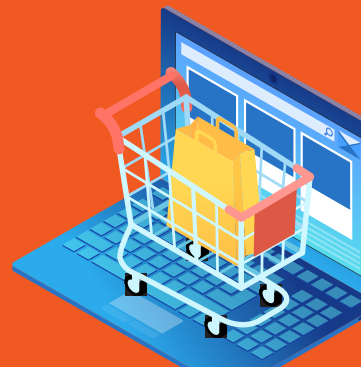
II - No caso de instagram, facebook, dentre outros canais de compras online, verificar o nível de confiabilidade, informações necessárias à segurança, tais como nome do responsável, endereço físico, cnpj/cpf, telefones de contato...

III - Pesquisar se o site tem sede no brasil, não tendo, se há algum representante da empresa no país que atenda ao consumidor no caso de problemas com o produto ou serviço, pois caso contrário o órgão de defesa do consumidor não poderá atuar;

IV – Evitar comprar pela internet utilizando redes de wi-fi públicas, como forma de proteger seus dados pessoais;

V – Manter seu computador/celular ou tablet sempre bem protegidos com antivírus;

VI - Pesquisar a reputação e confiabilidade do endereço eletrônico pela internet (consumidor.gov.br, reclame aqui, nos cadastros dos Procons, dentre outros).





4) NA OPÇÃO DE PAGAMENTO PELO CARTÃO DE CRÉDITO:

I – Consumidor pode solicitar da operadora do cartão de crédito a disponibilização de um cartão virtual específico para compras pela internet não sendo necessário informar código de segurança existente no verso do seu cartão físico.

5) QUAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR DEVEM SER OBSERVADOS PELO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO?

I – Disponibilizar o resumo do contrato antes da contratação, com todas as informações necessárias ao pleno direito de escolha, destacando as cláusulas que porventura limitem direitos;

II – Apresentar ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da compra/serviço;

III – Confirmar de imediato o recebimento da aceitação da compra;

IV – Ter acesso ao contrato em meio que permita sua conservação e reprodução, logo após a contratação;

V – Garantir um serviço adequado e eficaz de atendimento no próprio site da compra que permita ao consumidor fazer consultas, indagações, tirar dúvidas, fazer reclamações, suspensão ou cancelamento do contrato, devendo a empresa responder aos questionamentos no prazo não superior cinco dias;

VI – Disponibilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e tratamento de dados do consumidor.

LEMBRETE: NAS COMPRAS REALIZADAS PELAS PLATAFORMAS WHATSAPP, INSTAGRAM, FACEBOOK AS MENSAGENS E AUDIOS TROCADOS DURANTE A NEGOCIAÇÃO INTEGRAM O CONTRATO E PODEM SER OBJETO DE RECLAMAÇÃO EM CASO DO NÃO CUMPRIMENTO DA OFERTA.





6. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

I – Se o consumidor comprar um produto ou serviço, por telefone, tv, internet ou mediante entrega em domicílio e, quando for utilizar, perceber que não gostou, poderá devolver o produto e receber o valor que pagou de volta, sem precisar justificar o motivo;

II – O consumidor poderá desistir depois da compra ou em até 07(sete) dias após o recebimento do produto/serviço.

III – O consumidor deve ficar atento em devolver o produto em bom estado, devendo ter o cuidado de não usá-lo, em caso de desistência;

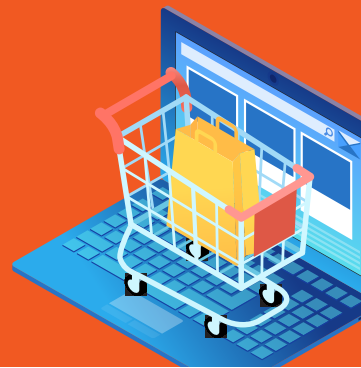
IV – O fornecedor deverá restituir, imediatamente, os valores pagos pelo consumidor, com a devida atualização monetária, de forma integral, inclusive acréscimos decorrentes da contratação, tais como (frete, taxas, postagem, seguros e outros custos que foram cobrados);

V – Havendo o pagamento no cartão de crédito caberá ao fornecedor comunicar imediatamente a administradora do cartão para que não haja cobrança na fatura ou seja efetuado o estorno do valor caso já tenha havido o lançamento.

PROCEDIMENTO PARA ABERTURA DE RECLAMAÇÃO

O consumidor residente em Fortaleza que não tiver seus direitos atendidos em relação às compras on-line, conforme prevê o CDC, poderá procurar o Procon Fortaleza para a abertura de reclamação, sendo necessários os seguintes documentos:

1. Registro Geral (RG);
2. Cadastro de Pessoa Física (CPF);
3. Comprovante de residência de Fortaleza;
4. Comprovante de relação de consumo (por exemplo: contrato, nota fiscal).





NÚCLEOS DO PROCON FORTALEZA

Horário de funcionamento: segunda à sexta-feira, das 8h às 17h

SEDE

Rua Major Facundo, 869 – Centro

SR – SECRETARIA REGIONAL 5

Rua Oscar Araripe, 1030 – Bom Jardim

SR – SECRETARIA REGIONAL 6

Rua Santa Clara de Assis, 580 – Messejana

VAPT VUPT ANTÔNIO BEZERRA

Rua Demétrio de Menezes, 3750
ao lado do Terminal de Ônibus

VAPT VUPT MESSEJANA

Av. Jornalista Tomaz Coelho, 408
ao lado do Terminal de Ônibus

VAPT VUPT CENTRO - SHOPPING CENTRAL

Rua Senador Pompeu, 856 – Centro

VAPT VUPT PARANGABA - SHOPPING PARANGABA

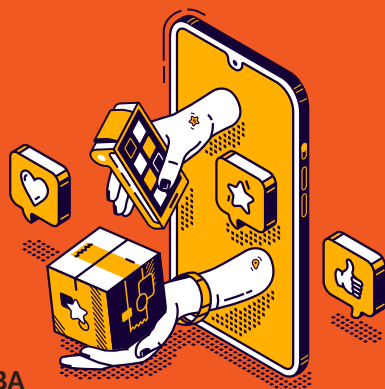
Rua Germano Franck, 300, piso L2 – Parangaba

VAPT VUPT RIO MAR FORTALEZA - SHOPPING RIOMAR PAPICU

Rua Desembargador Lauro Nogueira, 1500, piso L2 – Papicu

CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA

Rua Thompson Bulcão, 830, Luciano Cavalcante



TAMBÉM É POSSÍVEL REGISTRAR RECLAMAÇÃO OU AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

Acesse: fortalezadigital.fortaleza.ce.gov.br



Central de Atendimento 151



Acesse o portal
Fortaleza Digital
pelo QR Code





 **PROCON**

FORTALEZA
PREFEITURA

