



# Compras Online

## com a colaboração da DECO

### 1. Quando for fazer compras online, o utilizador deve estar sempre atento a ...?

**Saber a quem compra.** Os direitos dos consumidores nas compras e venda à distância (e fora dos estabelecimentos comerciais) depende de um contrato de consumo, entre um consumidor e um vendedor profissional, pelo que o comprador só está verdadeiramente protegido se estas condições se verificarem simultaneamente. Deve ser transmitido ao consumidor a qualificação profissional ou particular, de modo a que este seja esclarecido e consciencializado, sobre a aplicabilidade das regras de proteção do consumidor ao seu contrato de compra e venda na internet.

A par do saber a quem se compra deve-se aferir da existência de informação da **identificação completa, incluindo contacto e morada, da entidade vendedora**. Caso o website onde se pretenda realizar compra não tenha esta informação há que ter em consideração, que tal pode ser revelador que o vendedor não quer ser incomodado após a venda, e caso as coisas corram mal, encontra-se desamparado.

O ditado popular diz-nos que “*Quando a esmola é muita, o pobre desconfia*”, e de facto, devemos sempre desconfiar, para posteriormente nos certificar da veracidade da oferta, sobretudo quando estão em causa **preços mais baixos**.

Além das características do bem e das finalidades do mesmo, das modalidades de pagamento, do prazo

dentro do qual há um compromisso de realizar a entrega, há que verificar o preço, a sua fórmula de cálculo, bem como a inclusão ou não de custos de transporte, de entrega, ou postais. Se o vendedor não estiver localizado num país da União Europeia, na Islândia ou na Noruega, a legislação da U.E. não se aplica pelo que deverá estar preparado para suportar **custos adicionais** relativos a encargos alfandegários.

Atentar nas marcas de **certificação**, que asseguram que o vendedor em questão está preparado para se submeter e aceitar a legislação vigente (CONFIO), em áreas como o tratamento de dados pessoais, os meios de contacto, o cumprimento do contrato e o direito de cancelamento / arrependimento.

Testar a **credibilidade** do site ou plataforma da Entidade para efeitos de realização de pagamentos em segurança, através da encriptação dos dados, de modo a que os meios de pagamento sejam controlados e registados, à responsabilidade do operador do sistema.

Informação sobre **direitos** entrega dos bens e serviços, reclamação, no sentido de tutela do direito à Qualidade e Garantia.

Pesquisa e Verificação de Qualidade e Satisfação através do relato de outros utilizadores, com boas ou más experiências no momento da compra, serviço pós venda, grau de satisfação/ qualidade associados aos produtos adquiridos.



## 2. Quais são os passos que um utilizador deve cumprir para comprar online em cibersegurança?

O primeiro passo é antever uma situação menos agradável, já que nas situações fraudulentas a dificuldade reside em identificar o vendedor, ou para onde dirigir uma reclamação, pelo que saber mais sobre a entidade que está por trás do site, assume especial importância bem como o sistema de pagamento que é disponibilizado.

A segurança no meio de pagamento deve essencialmente assegurar que a informação de pagamento não seja retida e transmitida para que outros lhe possam aceder.

O vendedor deve informar os métodos de proteção, segurança e confidencialidade de dados, sendo possível ao consumidor verificar a proveniência de site seguro com a figura de cadeado ou se o endereço surgir com <https://...>

A escolha do meio de pagamento deve privilegiar métodos que evitem a transmissão dos seus dados ao vendedor (pagamento à cobrança, multibanco).

Não sendo possível, poderá utilizar o sistema de pagamento MBWay, MBNet ou PayPal, já que os dados do cartão não terão que ser fornecidos ao vendedor. Sendo certo que nunca é possível assegurar a segurança absoluta, seja qual for o modo de pagamento, deve-se sempre verificar o estado da conta bancária, conferindo se os valores debitados conferem com os valores da compra realizada.

## 3. Quais são as 3 maiores ameaças que se encontram quando se compra online?

A comodidade de realizar compras pela Internet poderá contrapor-se à desilusão numa situação de fraude, através do uso indevido dos nossos dados pessoais (conta bancária, cartão de crédito), numa situação em que o nosso artigo não chega ou chega com demora, bem como os custos adicionais inerentes ao envio e/ou entrega mediante a localização geográfica do vendedor.

## 4. Se um utilizador não tiver a certeza de que o site onde quer comprar é fidedigno, o que deve fazer?

Num website onde conste informação ou menção de ligação não segura, o melhor será optar por outra loja ou plataforma para realizar as suas compras online. Se não conhece o site e não tem qualquer referência de amigos ou pessoas, verifique os comentários e/ou avaliações de outros utilizadores. Para evitar problemas, o melhor será optar por lojas conhecidas, procurando pelo nome, morada, contacto telefónico, e-mail, e número de contribuinte do vendedor. Em caso algum avance para uma compra, quando não existem estes elementos identificativos à vista.

## 5. Se um utilizador tiver sido burlado na compra de um bem ou serviço online, o que deve fazer?

Se realizar a compra e o produto não chegar, o consumidor deverá apresentar a reclamação formal e esgotado esse procedimento sem reconhecimento da sua pretensão, deve apresentar queixa no prazo de seis meses a contar do momento em que deteta que não irá receber nada em troca face ao valor pago. Por isso é importante, antes de avançar para uma compra

online, avivarmos o sentido crítico, pesquisarmos tudo quanto possamos saber sobre a entidade na qual vamos realizar a compra (nível de satisfação, número de reclamações, qualidade dos produtos vendidos), porque a barreira da distância não nos permite conhecer a quem estamos a comprar nem tão pouco ver os produtos que pretendemos adquirir.

Por outro lado, a facilidade das compras on-line expõe-nos aos perigos do digital, como o *phishing* ou o *pharming*, métodos fraudulentos que visam obter os dados confidenciais com o objetivo de fazer uso indevido das nossas contas bancárias! Em caso de desconfiança de acesso indevido aos dados bancários, devemos agir rápido e contactar a instituição bancária, pedindo o cancelamento das credenciais de acesso ao *homebanking* ou, se for o caso, do cartão. Depois, a situação deve ser participada às autoridades policiais.

## 6. Quais são as opções de pagamento mais seguras nas compras online?

O pagamento à cobrança ou o método de pagamento multibanco são os mais seguros na medida em que não existe transmissão dos dados bancários ao vendedor. Impossibilitados estes meios de pagamento, os consumidores poderão também recorrer ao MBWay, MBNet ou PayPal. Sem nenhuma destas opções, o cartão de crédito ou de débito tornam ainda mais imprescindível que se assegure a idoneidade, a segurança e credibilidade da entidade à qual estamos a realizar a compra, uma vez que estamos a autorizar uma operação diretamente na nossa conta, através de dados diretamente fornecidos por nós, como o número e a data de validade do nosso cartão.

Confira aqui a [Checklist-elementos obrigatórios num site de vendas online](#)



### Curso Consumidor Ciberseguro

Com o curso e-learning gratuito Consumidor Ciberseguro vai aprender dicas essenciais que o permitam identificar se um website de compras online é seguro, qual o meio de pagamento mais adequado a determinada situação ou quais são os seus direitos como cliente (na União Europeia).