



Evento: XXVI Jornada de Extensão ▾

COMPRAS ONLINES: FACILIDADE OU ARMADILHA?¹

Ana Júlia de Oliveira de Souza², Joaquim Henrique Gatto³, Bruna Schmidt Bronzatto⁴, Fernanda Serrer⁵, Francieli Formentini⁶, Yana Paula Both Voos⁷, João Guilherme Benetti Bonmann⁸

¹ Trabalho vinculado à bolsa do Projeto de Extensão Educação em Saúde pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI).

² Acadêmica do Curso de Direito - UNIJUI; Bolsista do Programa Institucional de Bolsas de Extensão Universitária (PIBEX) do Projeto Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução, email: ana.jdodsouza@sou.unijui.edu.br.

³ Professor (a) orientador(a) do projeto Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução

⁴ Assessora Jurídica do Projeto Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução, email: bruna.bronzatto@unijui.edu.br

⁵ Mestre em Direito. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS, e-mail fernanda.serrer@unijui.edu.br.

⁶ Mestre em Direito. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS, e-mail francieli.formentini@unijui.edu.br.

⁷ Mestre em Direito. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS, e-mail yana.voos@unijui.edu.br.

⁸ Acadêmico do Curso de Direito - UNIJUI; Bolsista do Programa Institucional de Bolsas de Extensão Universitária (PIBEX) do Projeto Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução, e-mail: joao.bonmann@sou.unijui.edu.br.

INTRODUÇÃO

O vertiginoso crescimento do comércio eletrônico nos últimos anos decorre principalmente da combinação entre a praticidade oferecida aos consumidores e a diversificação sem precedentes de produtos e serviços disponíveis. Esse fenômeno, impulsionado pelo acelerado desenvolvimento tecnológico e pelas políticas de inclusão digital, configura um paradoxo contemporâneo: ao mesmo tempo que democratiza o acesso ao consumo, cria novos e complexos desafios na esfera das relações consumeristas.

A expansão do acesso à internet, embora benéfica sob diversos aspectos, revela uma faceta preocupante com o surgimento de riscos sistêmicos à segurança dos consumidores. Práticas fraudulentas cada vez mais sofisticadas e golpes virtuais em constante evolução tornam presente a necessidade de equilibrar os benefícios da digitalização com mecanismos eficazes de proteção. Neste contexto, evidencia-se a importância de iniciativas que promovam simultaneamente a educação do consumidor digital e o aprimoramento do arcabouço jurídico-protetivo.



Diante dessa realidade, o presente estudo objetiva analisar estratégias para garantir a segurança nas transações eletrônicas, enfatizando a necessidade de informações claras e medidas preventivas robustas. A construção de um ambiente virtual seguro para o consumo requer ação coordenada entre poder público, empresas e consumidores, visando preservar direitos fundamentais sem comprometer os avanços conquistados pela transformação digital.

METODOLOGIA

A pesquisa está sendo desenvolvida com base no método hipotético-dedutivo, que envolve a seleção de bibliografia e documentos relacionados ao tema, disponíveis em formatos físicos e digitais. Em seguida, realiza-se a leitura e o fichamento do material coletado, além da análise de casos reais registrados no Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, por meio de uma reflexão crítica sobre os dados obtidos. Essa metodologia permite uma investigação estruturada e fundamentada no tema em estudo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para prevenir golpes em compras de produtos online, protegendo os direitos do consumidor, é essencial que estes adotem medidas preventivas para assegurar uma experiência segura e satisfatória.

O crescimento acelerado do comércio eletrônico nos últimos anos transformou significativamente os hábitos de consumo da população, oferecendo praticidade e acesso a uma ampla variedade de produtos. No entanto, esse avanço trouxe consigo um aumento preocupante de crimes virtuais, com fraudes e golpes se tornando cada vez mais sofisticados.

Entre as vítimas mais frequentes desses crimes estão idosos e pessoas com baixa escolaridade, grupos que muitas vezes enfrentam dificuldades para identificar golpes devido à menor familiaridade com ambientes digitais. Os criminosos se aproveitam dessa vulnerabilidade, utilizando táticas como a criação de lojas virtuais falsas que imitam grandes varejistas, ofertas com descontos irreais e prazos curtos para pressionar a compra, ou contatos por WhatsApp e e-mail se passando por atendentes de empresas conhecidas. Além disso, falsos sorteios que solicitam dados pessoais têm se tornado um método comum para coletar informações que serão usadas em golpes futuros.



A escolha do método de pagamento é um dos fatores mais críticos para a segurança da transação. Transações realizadas com cartão de crédito oferecem maior proteção, permitindo contestar cobranças indevidas por meio do chargeback, assim como plataformas especializadas, como PayPal, também proporcionam camadas adicionais de segurança, incluindo políticas de proteção ao comprador. (DANTAS, 2020)

Para reduzir os riscos, os consumidores devem adotar uma postura cautelosa antes, durante e após a compra. Antes de finalizar uma transação, é essencial verificar a reputação do vendedor em sites como Reclame Aqui, confirmar se a página possui certificado de segurança (indicado pelo cadeado verde na barra de endereço) e comparar preços com outros estabelecimentos para identificar possíveis irregularidades. Durante o processo de compra, deve-se preferir o uso de cartão de crédito e evitar fornecer senhas ou códigos de segurança, além de ler atentamente os termos de garantia e política de trocas. Após a conclusão da compra, recomenda-se guardar todos os comprovantes, monitorar a conta bancária para detectar cobranças suspeitas e registrar o código de rastreamento, quando aplicável.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) oferece importantes mecanismos de proteção para compras online, incluindo o direito de arrependimento em até sete dias e a possibilidade de exigir o cumprimento forçado da oferta em caso de descumprimento pelo fornecedor. Além disso, as plataformas de comércio eletrônico possuem responsabilidade solidária, o que significa que podem ser acionadas junto aos vendedores em situações de irregularidade. Em casos de fraude, o consumidor deve registrar imediatamente um boletim de ocorrência, acionar o PROCON e/ou BALCÕES DO CONSUMIDOR de Universidades, para mediação de conflitos, entrar em contato com o banco para contestar transações realizadas com cartão e, se necessário, buscar orientação no Juizado Especial Cível.

Em caso de descumprimento pelo fornecedor, dispõe o art. 35 do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos



Dessa forma, a legislação consumerista garante mecanismos de proteção aos consumidores, assegurando seus direitos mesmo em transações realizadas no ambiente virtual.

Embora o comércio eletrônico ofereça benefícios inegáveis, é fundamental que consumidores, empresas e autoridades trabalhem juntos para garantir uma experiência segura. Por um lado, as empresas devem investir continuamente em tecnologias de segurança e processos transparentes. Por outro, os consumidores precisam estar informados sobre seus direitos e adotar práticas preventivas. Já os órgãos reguladores têm o papel de atualizar constantemente as legislações para acompanhar a evolução das ameaças digitais. Somente com esse esforço conjunto será possível usufruir plenamente das vantagens do comércio eletrônico, minimizando os riscos associados a essa modalidade de consumo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento tecnológico e a democratização do acesso à internet transformaram profundamente os padrões de consumo contemporâneos. Contudo, esse progresso trouxe consigo novos riscos e vulnerabilidades que demandam atenção especial tanto por parte dos consumidores quanto dos órgãos reguladores. A facilidade de acesso aos meios digitais, paradoxalmente, tem se mostrado um fator que contribui para o aumento de casos de violação aos direitos consumeristas.

Neste cenário desafiador, os órgãos de proteção ao consumidor, como o PROCON/BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ, assumem papel fundamental como mediadores e fiscalizadores das relações de consumo digital. Atuando na linha de frente da defesa consumerista, estas instituições prestam orientação qualificada, recebem denúncias e mediam conflitos, garantindo a aplicação efetiva do Código de Defesa do Consumidor no ambiente virtual. Nossa atuação diária nestes órgãos comprova como a presença do Estado, por meio destas estruturas, é imprescindível para assegurar que os avanços tecnológicos não se sobreponham aos direitos básicos dos cidadãos.



Palavras-chave: Consumidor. Compras online. Comodidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Poder Executivo, 1965. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 03 ago. 2025.

Jusbrasil. **Direitos do Consumidor em Compras Online e a Proteção Contra Fraudes**. Disponível em: <https://share.google/Bd352UYZoKG7Gnd7h>. Acesso em: 03 ago. 2025.

DANTAS, Lucas Peixoto. **Segurança e práticas conscientes em compras online**: análise e orientações para o consumidor brasileiro. 7. ed. São Paulo: Editora Consumer, 2020. 245 p. Disponível em: <<https://shre.ink/tyWO>> Acesso em: 6 ago. 2025.