



Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção de Anápolis

Avenida Faiad Hanna, Qd. B, Lt. 08, Cidade Jardim, CEP 75.080-410, Anápolis - GO
(62) 3327-0652 | www.oabanapolis.org.br | anapolis@oabgo.org.br



COMPRAS ONLINE. E-COMMERCE.

A LINHA TÊNUE ENTRE UMA BOA COMPRA E UM GOLPE ONLINE.



Todos nós queremos realizar boas compras ou fazer boas vendas. Atualmente é muito comum as pessoas realizarem negócios “online”, modelo de negócio que somente aumentou nos últimos anos, situação que abruptamente se acelerou no período da pandemia, e continua no pós-pandemia, se assim já podemos tratá-la.

A transição, devido ao isolamento social, levou quase 100% das empresas para o mundo virtual. Antes da pandemia já se percebia a propagação dos negócios pelos meios eletrônicos com o advento dos avanços tecnológicos, e isso é uma maravilha!

O corpo técnico, por traz dos processos de vendas *online*, colocam os produtos em destaques e em níveis de alcance inimagináveis em todos os tipos de site, aplicativos ou plataformas. O alvo, que é o consumidor, possui intenção de compra predefinida o que torna a venda mais fácil para os vendedores que estudam bem seu alvo. Não é de se espantar que milhares de relações de consumo são estabelecidas mundo afora, todos os dias e a tendência do mercado é se aprimorar diante de tantas oportunidades.

Dados estatísticos comprovam esta afirmação sobre o aumento das vendas. Os indicadores do Volume de Vendas do Comércio Varejista e Comércio Varejista Ampliado, segundo as atividades de divulgação do IBGE de 2022, considera na estatística o período dos últimos 12 meses, por exemplo, para compras de tecidos vestuários e calçados, em que **houve um aumento entre 11,9 % a 16,1 %**.¹

¹ <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/comercio/9227-pesquisa-mensal-de-comercio.html?=&t=resultados>



Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção de Anápolis

Avenida Faiaad Hanna, Qd. B, Lt. 08, Cidade Jardim, CEP 75.080-410, Anápolis - GO
(62) 3327-0652 | www.oabanapolis.org.br | anapolis@oabgo.org.br



Diante de tantas relações de compras e vendas, você já pensou:

- o quanto é importante entender as tendências do mercado?
- você sabe o que é tão difundido E-COMMERCE?
- você sabia que há uma prática criminosa atuando por traz da difusão do comércio eletrônico, da qual o alvo é o consumidor?

Pois bem, para esclarecer tais questões, aqui será disponibilizado para você, leitor/consumidor, algumas informações imprescindíveis para aumentar sua atenção quanto alguns aspectos que estão em alta. Logo, mesmo sabendo que há sempre um colega advogado especializado à sua espera, você será capaz de identificar conceitos básicos, mas não menos importantes, visando a proteção do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre a proteção do consumidor e logo no artigo 2º aduz que, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final, temos então o conceito legal que por si só é autodidático, percebemos que abrange naturalmente o universo *online* das compras e vendas, é a letra da lei acompanhando os avanços da sociedade moderna.

Apesar da autossuficiência do Código de Defesa do Consumidor, viu-se a necessidade de tentar regulamentar o comércio eletrônico, surgindo daí o Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Entre os mais comentados temas de venda da modernidade, temos em alta o **comércio eletrônico**, também conhecido como “**E-COMMERCE**”².

Doravante, é inevitável apresentar alguns pontos relacionados ao tema, vejamos:

² abreviado do termo em inglês “electronic commerce”

- E-COMMERCE



O **E-COMMERCE** é um comércio eletrônico, virtual, que segundo a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico ABCOMM³, somente no ano de 2020, movimentou cerca de 106 bilhões de reais, um aumento de 18% em relação ao ano anterior.⁴

O meio pelo qual acontece o negócio são tablet, notebook, celulares smartphone e outros meios de comunicação via internet. Com o **E-COMMERCE** são diversas as vantagens que se visualizam, tanto para o cliente/consumidor quanto para o vendedor/fornecedor.

Logo, temos em relação ao cliente as seguintes vantagens: praticidade de realizar a compra de qualquer lugar que tenha acesso a internet; praticidade de realizar a compra em qualquer dia e hora que quiser, mesmo em domingos e feriados; praticidade no acesso a diversos produtos e serviços, das mais variadas marcas e modelos existentes no mercado; praticidade em encontrar os melhores produtos e preços no mercado.

Afirma-se que o rol não é taxativo e há vários outros benefícios para o consumidor.

Já com relação ao vendedor, também existem diversas praticidades: quanto a dispensa da loja física, pois como não precisam alugar um espaço ou comprar um local físico, os custos e os preços dos produtos são mais acessíveis ao cliente e o produto se torna mais competitivo no mercado; de atingir um maior número de consumidores em qualquer lugar que se encontrem; da comunicação com os clientes; para estar funcionando 24 horas por dia todos os dias, mas não necessitando obrigatoriamente de funcionários que trabalhem as 24 horas, o que diminui os gastos significativamente.

³ <https://abcomm.org/institucional/>

⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=aEWYDR8sopl>



Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção de Anápolis

Avenida Faiad Hanna, Qd. B, Lt. 08, Cidade Jardim, CEP 75.080-410, Anápolis - GO
(62) 3327-0652 | www.oabanapolis.org.br | anapolis@oabgo.org.br



Você agora, consumidor, pode perceber o universo que o circunda na internet e que na maioria das vezes, por estarmos no modo automático, nem percebemos o quanto de mensagens indutivas recebemos em questão de segundos, fora os algoritmos e inteligência artificial que complementam essa plataforma de oferta, de acordo com nossos gostos e desejos.

A influência do e-commerce nos dias atuais é abrupta e um ponto crucial a ser levantado é a questão dos golpes que, principalmente os consumidores, vem sofrendo no ambiente virtual. No mundo físico os problemas em relação a estelionatários acontecem, no mundo virtual, não é diferente. Surgiu mais que nunca a necessidade da atuação em conjunto dos advogados, dos órgãos de proteção do consumidor, da segurança pública e do próprio consumidor para a repressão efetiva dos golpes.

- OS GOLPES



É de conhecimento de todos que paira em nossa sociedade, e é positivado no ordenamento jurídico, o princípio da boa-fé, um princípio natural que rege nossa Lei maior (CF), e demais leis esparsas, alcançando todo negócio, é o que se espera!

É claro que as empresas podem sofrer algum tipo de problema gerencial nos processos de compras ou logísticas, é natural, mas de qualquer forma a responsabilidade e a proteção é garantida pela legislação em vigor ao consumidor de boa-fé. Exemplo disso é a aplicação dos artigos 14, 18 e seguintes do CDC, bem como os artigos 6º e 7º do Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Os artigos aplicam como exemplo: o dever de reparação dos danos; a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço; além de sanções estabelecidas no artigo 56 do CDC contra os que não observarem as normas legais.



Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção de Anápolis

Avenida Faiad Hanna, Qd. B, Lt. 08, Cidade Jardim, CEP 75.080-410, Anápolis - GO
(62) 3327-0652 | www.oabanapolis.org.br | anapolis@oabgo.org.br



Sim, estamos bem amparados legalmente, mas infelizmente nem tudo são flores e com as novas tendências do mercado *online* surgiram também oportunistas, golpistas, estelionatários, criminosos da net, os quais insistem em causar prejuízos para o consumidor, confrontando o princípio da boa-fé e o problema maior é que, na maioria das vezes, o dinheiro despendido não é recuperado.

Diversas modalidades de golpes são desenvolvidas por estes oportunistas, e que não poderíamos deixar de aqui registrar.

Em cartilha de orientação contra golpes apresentada pela Polícia Civil do Estado de Goiás⁵, há uma modalidade registrada que consiste em pessoas utilizando do nome de empresas renomadas, e na verdade não são as empresas, em que realizam captação de consumidores que estejam interessados em participar, por exemplo, de algum tipo de oferta ou promoção. Após apresentar a oferta ou promoção repassam aos clientes formulários para serem preenchidos com intuito de obter dados pessoais das vítimas, que possivelmente serão vítimas de golpe. A maioria das vezes os consumidores são clientes das empresas verdadeiras e cedem os dados aos estelionatários. Esse é apenas um exemplo de vários outros não hipotéticos, ou seja, acontece diariamente.

Não se enganem, estejam atentos, aos artifícios pois as estratégias são bem elaboradas, para que, através de persuasão, consigam o objetivo final que é a obtenção de vantagem indevida. Sites, aplicativos, *links*, são utilizados e muito bem planejados por pessoa individual ou por organização criminosa.

É imprescindível que você consumidor esteja atento aos detalhes ao realizar qualquer tipo de compra, desde o processo de escolha do item desejado, até o processo de receber o pedido na sua casa.

Comprem em lojas virtuais de renome, e mesmo assim, liguem para o SAC da empresa, tirem suas dúvidas, pesquisem junto a sites de reclamações, para saber se existem reclamações sobre a loja, sobre prazo de entrega, pois atualmente as grandes lojas de departamento tem setores de marketing que filtram tais reclamações, e procuram resolver os problemas, para que a imagem da empresa não fique exposta em tais sítios eletrônicos. Somente após utilizar desses procedimentos preventivos, efetivem a compra

⁵ <https://www.policiacivil.go.gov.br/delegacias/especializadas/policia-civil-da-orientacao-contras-golpes-virtuais-por-aplicativo-de-mensagens.html>



Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção de Anápolis

Avenida Faiad Hanna, Qd. B, Lt. 08, Cidade Jardim, CEP 75.080-410, Anápolis - GO
(62) 3327-0652 | www.oabanapolis.org.br | anapolis@oabgo.org.br



apenas, também em sites que oferecem certificação de segurança, a famosa compra com o ícone do cadeado, onde se comprova que o site tem certificação de nível de segurança para uma compra segura para o consumidor.

A linha entre o golpe e uma boa compra é tênue, por vezes quase imperceptível, e vem a cada dia sendo mais aprimorada pelos golpistas na elaboração de mecanismos desenvolvidos para cometer os crimes.

A OAB Anápolis, por meio de sua Comissão de Direito do Consumidor alerta a sociedade consumerista que, juntos, tomando essas precauções, podemos combater, de forma preventiva os atos criminosos, porque juntos somos mais fortes para distinguir a linha tênue entre uma boa compra e um golpe *online*.

Boas e seguras compras!

POR: JOHN KLOUDS CELODONIO

Advogado, Membro da Comissão de Direitos do Consumidor da OAB Subseção de Anápolis – triênio 2022-2024