

# Do Clique à Entrega

Um guia de proteção  
ao consumidor no  
E-commerce

# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE ALAGOAS

## EXPEDIENTE

**Márcio Roberto Tenório de Albuquerque**  
Procurador-geral de Justiça

**Lean Antônio Ferreira de Araújo**  
Subprocurador-geral Administrativo Institucional

**Sérgio Rocha Cavalcanti Jucá**  
Subprocurador-geral Judicial

**Valter José de Omena Acioly**  
Subprocurador-geral Recursal

**Maurício André Barros Pitta**  
Corregedor-geral

**Vicente Felix Correia**  
Corregedor-geral Substituto

**Eduardo Tavares Mendes**  
Ouvidor

**Isaac Sandes Dias**  
Ouvidor Substituto

**Humberto Henrique Bulhões Barros Paula Nunes**  
Chefe de Gabinete

**José Antônio Malta Marques**  
Promotor de Justiça  
Diretor do Centro de Apoio Operacional

**Delfino Costa Neto**  
Promotor de Justiça  
Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor

Projeto gráfico e diagramação:

**Lalo Luiz Andrade da Silva** (Estagiário)  
**Thiago Henrique Ferreira** (Supervisor)

**CAOP**  
Centro de Apoio Operacional  
às Promotorias de Justiça



# Proteção ao Consumidor no Comércio Eletrônico

O comércio eletrônico tem se tornado cada vez mais presente em nossas vidas, proporcionando facilidade e privacidade nas compras online.

No entanto, é essencial que os consumidores estejam cientes de seus direitos e saibam como se proteger nesse ambiente digital.

Esta cartilha tem como objetivo fornecer informações e orientações sobre os principais aspectos da proteção ao consumidor no comércio eletrônico.

## 1. Informações claras e precisas:

Saiba que você tem o direito de receber informações claras, precisas e completas sobre os produtos ou serviços oferecidos pelos fornecedores.

Verifique se os produtos, recursos, preços, formas de pagamento, prazos de entrega e políticas de devolução estão disponíveis e de fácil acesso no site.

## 2. Direito à desistência e devolução:

Entenda que você possui o direito de desistir da compra dentro de um prazo determinado, conhecido como "direito de arrependimento".

Verifique o prazo de exercício desse direito, geralmente de 7 dias a partir do recebimento do produto ou contratação do serviço.

Saiba que você pode devolver o produto ou cancelar o serviço nesse período, sem a necessidade de justificar sua decisão, e ter o valor pago restituído.

## 3. Políticas de privacidade e termos de uso:

Esteja ciente da importância da transparência nas políticas de privacidade e termos de uso das plataformas de comércio eletrônico.

Verifique como seus dados pessoais serão coletados, armazenados e utilizados pelos fornecedores.

Certifique-se de que as empresas disponibilizem suas políticas de privacidade de forma clara, objetiva e facilmente acessível aos consumidores.

Leia atentamente os termos de uso, que devem informar sobre obrigações, limitações, direitos e responsabilidades das partes envolvidas na transação.

## 4. Segurança nas transações online:

Utilize plataformas de comércio eletrônico seguras e confiáveis, com medidas de proteção adequadas.

Certifique-se de que o site possui certificados de segurança, como o SSL (Secure Socket Layer), que garantem a criptografia dos dados.

Evite fornecer informações sensíveis, como senhas e dados bancários, em sites não confiáveis ou suspeitos.

Mantenha seu dispositivo (computador, smartphone) protegido com antivírus e atualizações de segurança.

## 5. Reclamações e resolução de problemas:

Em caso de problemas com a compra ou o serviço, entre em contato com o fornecedor para buscar uma solução amigável.

Se a questão não for resolvida satisfatoriamente, registre uma reclamação nos órgãos de defesa do consumidor ou no Procon de sua região.

Guarde todos os registros da compra, como e-mails, comprovantes de pagamento e capturas de tela, para fundamentar sua reclamação.

Nesta cartilha, destacamos os principais aspectos da proteção ao consumidor no comércio eletrônico. É fundamental que os consumidores estejam informados sobre seus direitos e saibam como se proteger no ambiente digital.

Ao agir com cautela, buscar informações claras e agir conforme as leis e regulamentos, você estará mais preparado para aproveitar os benefícios do comércio eletrônico de forma segura e confiável.

Lembre-se: consumidor informado é consumidor protegido!

# Do Clique à Entrega

Um guia de proteção  
ao consumidor no  
E-commerce