

# Do Clique à Entrega

Um guia de proteção  
ao consumidor no  
E-commerce

**CAOP**

Centro de Apoio Operacional  
às Promotorias de Justiça



# 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

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

