

# Consumidor Direito + Grita

Comprar on-line é uma facilidade que surgiu com a internet. É possível adquirir uma infinidade de produtos e serviços com poucos cliques. Mas com esse avanço, também surgiram novas formas de enganar os clientes e é preciso estar atento

## Golpes em sites falsos: veja como se prevenir

» CAMILA COIMBRA\*

O avanço das tecnologias transformou a maneira de fazer comércio. Agora, não é mais necessário ir até uma loja física para comprar os mais diversos artigos, como os de vestuário, perfumaria, eletrodomésticos e eletroeletrônicos. Em poucos cliques pela internet, os itens chegam à casa do consumidor. Mas essa facilidade veio acompanhada de alguns inconvenientes, entre eles, os golpes on-line.

De acordo com os dados mais recentes fornecidos pelo Departamento de Inteligência, Tecnologia e Gestão da Informação (DGI) da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), o número de registros de golpes on-line passou de 889 em 2014 para 15.687 em 2022, um aumento de 1.665%.

Stella Santos, 20 anos, assistente administrativa, procurava uma rede de pesca para presentear seu pai. Encontrou o que desejava em um site de pescaria. O pedido foi uma rede de 20 furos, mas a mercadoria chegou errada. Stella entrou em contato com o suporte do fornecedor, que prometeu resolver o caso em uma data próxima. “No dia combinado, o site não existia mais. Além de ficar sem retorno, eu não tinha como contatar os responsáveis”, lamentou. O advogado Mozar Carvalho orienta que quem é vítima de um golpe desse tipo deve “entrar em contato com a administradora do cartão para solicitar um estorno ou reembolso, registrar boletim de ocorrência em uma delegacia de polícia (presencialmente ou on-line) e entrar com uma reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor”.

O especialista em direito do consumidor lembra que existem agências específicas e órgãos governamentais que oferecem suporte ao cidadão, além de fornecer orientações em casos de fraudes on-line, como o Procon e o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

### Site falso

O gestor de tráfego Douglas Ferraz, 25, viu um anúncio no Instagram que chamou sua atenção — uma publicidade de roupas de um time esportivo, com preço bastante atrativo. Ao clicar no story, foi redirecionado

### Identificando um site falso

- É muito importante verificar se o site possui um certificado SSL válido, que é indicado por um cadeado na barra de endereço e URL iniciado por “https://”.
- Checar se o domínio do site é legítimo e não contém erros ortográficos ou variações suspeitas.
- Desconfiar de preços muito abaixo do valor de mercado, pois isso pode indicar produtos falsificados ou uma tentativa de atrair consumidores desavisados. Prática muito comum.
- Evite sites que exigem pagamentos apenas por transferência bancária ou por métodos pouco conhecidos e não confiáveis.
- Se for fazer um pagamento, verifique se CNPJ e a razão social conferem com o que você pesquisou.
- Os sites das empresas também costumam ter informações que os sites falsos não replicam, como endereço com CEP, fale conosco e SAC (serviço de atendimentos ao consumidor).

Fonte: Mozar Cezar e Thais Maldonado, advogados

ao site de vendas. Enquanto acessava o conteúdo, achou que o design da parte de pagamentos era suspeito. Mesmo assim, continuou navegando, porque estava muito interessado no produto. Ao entrar em contato com o vendedor, teve a oferta de três possibilidades de pagamento: via site, PicPay ou depósito. Após fechar a transação pelo PicPay, recebeu um código de rastreo que, posteriormente, descobriu ser falso.

O vendedor continuou conversando com Douglas por dois dias e usou a tática de “dar atenção” ao cliente. “Estava em dúvida em qual tamanho da roupa escolher. Ele até pediu para eu tirar uma foto perto

da porta para ter noção do meu tamanho. Enviei e ele ainda falou: você é grandão, vai caber”, conta.

Assim que Douglas notou que o código de rastreo era falso, mandou mensagem para quem estava fazendo o atendimento, perguntando se foi golpe. Para surpresa do consumidor, a resposta foi: “Sim”.

### Golpes mais comuns

ADGI disse ao **Correio** que os métodos mais comuns utilizados por golpistas são o uso de sites com layout idêntico ao original e o registro de endereços de domínio com

### Práticas para garantir segurança nas compras on-line

- Optar por sites conhecidos e confiáveis, verificando a reputação e as avaliações de outros consumidores.
- Dar preferência ao uso de métodos de pagamento seguros, como cartões de crédito ou serviços de pagamento on-line, que ofereçam

proteção contra fraudes.

- Manter os softwares atualizados, como o sistema operacional, o navegador e o antivírus, para se proteger contra ameaças cibernéticas.

- Para se preparar para um ambiente de compras on-line mais seguro no

futuro, os consumidores podem se manter atualizados sobre as práticas de segurança mais recentes, participar de programas de educação financeira e denunciar qualquer atividade suspeita às autoridades competentes.).

Fonte: Mozar Cezar, advogado

plementa que o principal risco de compras em sites falsos é o roubo de dados, como senhas bancárias, lista de contatos e informações familiares que podem auxiliar no cometimento de outros crimes, entre eles, clonagem de cartão de crédito. Quando a pessoa descobre que foi vítima de um golpe, o primeiro passo é trocar todas as senhas. “O ideal é que o consumidor mantenha sempre uma desconfiança saudável do fornecedor”, ressalta.

\*Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso

### » MERCADO PAGO

## PRODUTO NÃO ENTREGUE

O empresário Daniel Frangue Brunelli Fraga, 44 anos, procurou a coluna para reclamar de um problema com a Mercado Pago. Ele relata que comprou um compressor de ar elétrico de um vendedor em 10 de abril de 2023. O produto não chegou. Então, ele solicitou o reembolso dos R\$ 1.550,00 que investiu e ainda não obteve a devolução.

### RESPOSTA DO MERCADO PAGO

» Assim que tomou conhecimento do relato, (a empresa) iniciou uma rigorosa apuração do caso e constatou que essa compra foi realizada fora do site do Mercado Livre. Com isso, não cumpre todas as regras para estarem cobertas pelo Programa Compra Garantida. Orientamos que o cliente siga em contato com o vendedor para buscarem uma solução ou que recorra à ajuda dos órgãos competentes para poder acioná-lo e reaver o seu pagamento.

### COMENTÁRIO DO CONSUMIDOR

» No próprio link da compra está escrito: “Pague por compra segura Mercado Livre com o Mercado Pago”. Com uma simples busca no Google, escrevendo no campo pesquisa “mercado pago compra garantida”, aparece a seguinte frase: Compra Garantida do Mercado Pago é um benefício gratuito, que garante a devolução da sua compra caso ela não chegue. Em momento algum, o Mercado Pago procurou o dono da conta que me vendeu para saber o porquê de o vendedor não ter enviado a mercadoria. Sendo assim, está conivente com golpistas usando o aplicativo Mercado Pago, pois não buscam saber sobre a reputação dos comerciantes que usam seu aplicativo e não realizam a devolução do dinheiro conforme eles mesmo dizem fazer. Como consumidor, me sinto lesado pelo Mercado Pago, pois acessei o link do site oficial e acreditei na confiabilidade do aplicativo para realizar a minha compra e não tive nenhum resguardo do mesmo.



### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852