

Consumidor Direito + Grita

Comprar produtos on-line tem se tornado cada vez mais comum, mas os consumidores devem ficar atentos às armadilhas desse mercado. O avanço tecnológico trouxe consigo muitas formas de enganação

Cuidado com os golpes em sites falsos

» LUIS FELLYPE RODRIGUES*
» CAIO RAMOS*

O mercado se adaptou às novas tecnologias e, atualmente, não é mais necessário ir até uma loja física para comprar uma infinidade de produtos, tais como: roupas, eletrodomésticos e eletrônicos. Mas esses avanços também trouxeram riscos, pois nas aquisições on-line, os consumidores estão sujeitos a golpes, uma vez que criminosos usam esses mecanismos para criar sites falsos e enganar pessoas.

De acordo com dados mais recentes levantados pelo Departamento de Inteligência e Gestão da Informação (DGI) da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), o número de registros de golpes on-line, que engloba todos os tipos de infrações na internet, inclusive, o de vendas em sites falsos, cresceu de 889 em 2014, para 15.687 em 2022, um salto de 1.665%.

Os métodos mais comuns dos criminosos são o uso de sites com layouts idênticos aos originais e registro de endereços de domínio com a escrita parecida com a página oficial. Muitas vezes, são alteradas apenas algumas letras ou são utilizados complementos que passam despercebidos pelos usuários, conforme o DGI.

Comprovação

Iarleys Rodrigues Nunes, advogado especialista em direito penal e constitucional, sugere que, caso a pessoa perceba que foi vítima de um golpe como esse, deve reunir provas e documentos que comprovem o fato e registrá-los por meio de boletim de ocorrência em uma delegacia. “Além disso, também deve entrar em contato com o banco ou

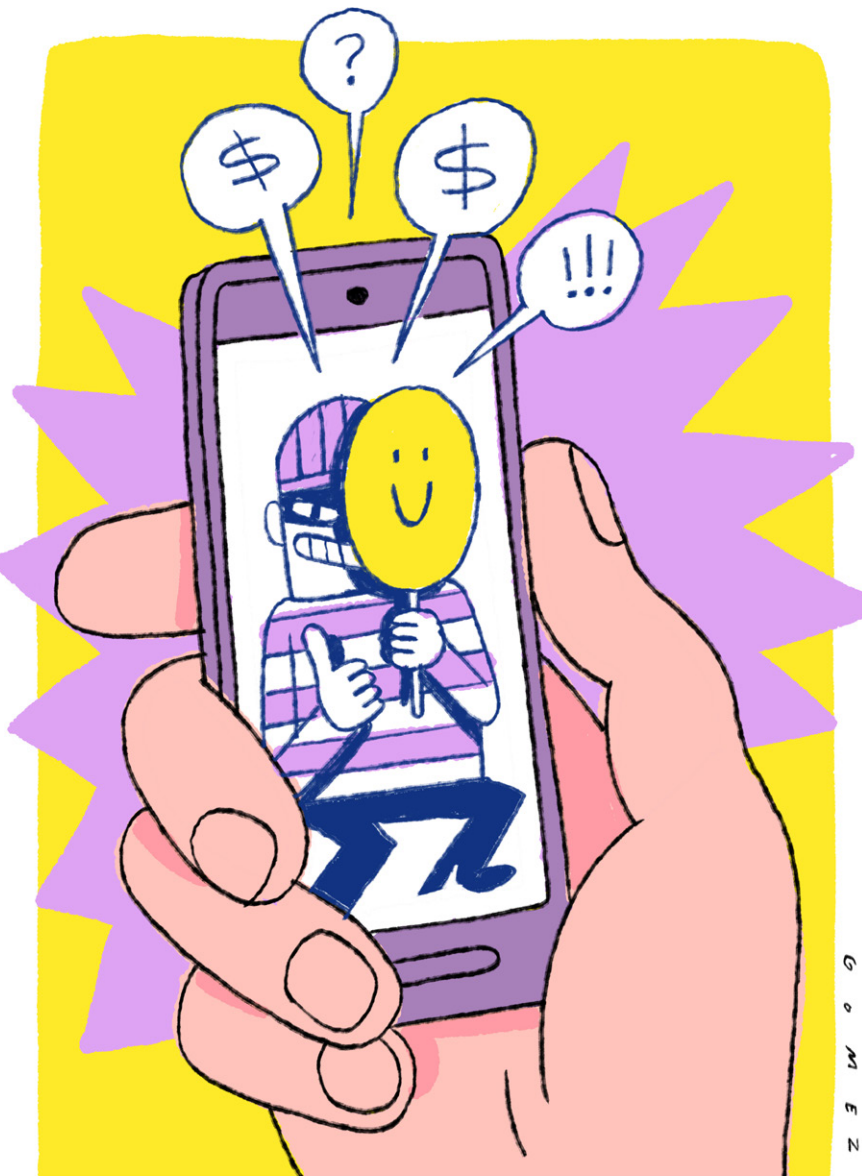
instituição financeira e solicitar o bloqueio de cartões e contas, a depender do tipo de golpe”, ressalta.

O advogado destaca que há chances de rever o pagamento e evitar o prejuízo. “Em caso de compras com cartão de crédito ou débito, é importante solicitar o estorno da compra, mediante contestação. Já em casos de transferência, informe o banco imediatamente para ativar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto pelo Banco Central. Esse mecanismo pode bloquear os valores na conta de destino se o golpe for reportado rapidamente”, explica. Iarleys enumera atitudes para realizar compras com mais segurança pela internet, como utilizar carteiras digitais, checar as informações passadas pelo vendedor e ter cautela ao fazer transferências.

Citada

“Sempre olhava os produtos no Instagram, entrava no link e lia as postagens de satisfação de quem havia comprado”, relata Elisabeth Santos, 47 anos. A professora teve um prejuízo de R\$ 89,90 após ser vítima de golpe na aquisição de um conjunto de roupas em um site falso. Esse foi o “valor líquido”, pois para atrair ainda mais a consumidora, o site “deu um desconto de R\$ 4,49”.

Elisabeth fez o pagamento via Pix e, no início, não percebeu nada, porque recebeu um e-mail de confirmação da negociação. Mas o tempo passou e as desconfiças foram surgindo. “Entrei no código de rastreamento e fiz contato por WhatsApp. Falaram que estavam preparando o pedido. Depois de alguns dias, entrei em contato e já não me respondiam mais”, lembra, dizendo que fez uma pesquisa no



Como identificar se o site é falso?

- » Desconfie de sites que vendem produtos ou serviços com valores muito inferiores aos valores de mercado.
- » Anúncios informando que a pessoa ganhou um prêmio ou uma promoção da qual não participou possivelmente são inverídicos.
- » Nunca clique em links desconhecidos.
- » Verificar o endereço do site, muitas

páginas copiam o layout das páginas oficiais, mas o endereço (URL) é diferente. Só faça compras em sites oficiais.

» Caso a loja não seja tão conhecida, faça uma busca antes no site Reclame Aqui para verificar a procedência das vendas daquela empresa.

Fonte: Jéssica Marques, advogada

Instagram e notou que a página oficial da loja informava que havia um endereço falso se passando por eles. Quem também teve uma surpresa

desagradável ao realizar a compra on-line foi Sintia Ferreira, 53. “Olhei um anúncio de uma sandália papete nas redes sociais e fiquei interessada.

Onde registrar ocorrência

- » Em qualquer delegacia circunscrição. » Na Delegacia Especial de Repressão aos Crimes Cibernéticos (DRCC). Endereço: SPO, Lote 23, Bloco D, Ed. do DPE, Complexo da PCDF.
- » Na Delegacia Eletrônica: pcdf.df.gov.br/servicos/delegacia-eletronica.

Comprei dois pares e fiz o pagamento via Pix, mas nunca recebi”, lembra. A dona de casa perdeu R\$ 160. “Agora, sempre fico atenta na hora de comprar pela internet, porque os golpistas estão cada vez mais esper- tos”, enfatiza.

Quando Sintia fez a aquisição, foi informada que o pedido chegaria cinco dias depois. “A data na qual o produto chegaria caía em uma sexta-feira. Quando chegou o dia, fui checar o horário e não encontrei mais o site, ele sumiu. Não pude fazer nada, porque quando me dei conta do golpe foi tarde demais. Comprar em sites on-line nos dá uma facilidade enorme, mas nos coloca em risco, fui enganada e perdi meu dinheiro”, lamenta.

Direitos

Segundo Jéssica Marques, advoga- da especialista em direito penal, na maioria das vezes, os estelionatários das páginas falsas utilizam contas de “laranjas” para enganar, o que dificulta a localização do possível fraudador. “No entanto, quanto mais rapidamente for realizada a ocorrência policial e as reclamações pertinentes, maior será a possibilidade de encontrar o golpista e processá-lo. Cabe ainda destacar que o usuário deve contestar imediatamente a compra perante a instituição bancária, que deverá oferecer o suporte ao consumidor, sob pena de ser responsabilizada judicialmente”, informa.

“Prints do site, comprovantes da compra realizada, comprovação das contestações e cópia da ocorrência policial são essenciais para a deflagração de uma ação judicial”, acrescenta Jéssica.

* Estagiários sob a supervisão de Eduardo Pinho

» IPLACE

BLACK FRIDAY

Silvia Maria Frattini, 70 anos, moradora da Asa Sul, passou por transtornos ao adquirir um Iphone 16 Pro com desconto. A cliente confirmou o pedido, porém, a empresa alegou que o produto estava indisponível. “Adquiriti o aparelho na promoção da Black Friday e eles comunicaram que o Iphone 16 Pro não estava mais no estoque. Entretanto, ele estava disponível para compra na loja do site, só que com um valor mais alto do que o da promoção. Ou seja, eles só não querem vender por um valor mais baixo”, afirma. Silvia contou que não quer reembolso e, sim, o produto com desconto, conforme anunciado.

Resposta da empresa

» “Informamos que o produto adquirido pela cliente ficou temporariamente indisponível devido à alta demanda. Por não sabermos quando os itens retornarão ao estoque, optamos pelo estorno do valor referente ao pedido. O valor foi reembolsado com sucesso. Com relação à fatura, o crédito poderá constar na conta da cliente em até duas faturas subsequentes, dependendo da data-limite de corte do cartão e das políticas de cada operadora. Caso ainda não tenha retornado em seu limite, após solicitação de estorno mediante o comprovante, orientamos contato diretamente com sua operadora do cartão.”

Resposta do consumidor

» “Eles não respeitaram a Black Friday! Se eu quiser comprar o produto agora, tenho que gastar muito mais. Por duas vezes, eles me devolveram o dinheiro, com a desculpa que o produto não estava disponível! Fiz a denúncia no Procon. Eles têm 20 dias para responder oficialmente.”



» BAUDUCCO

PRODUTO ESTRAGADO

Morador de São Sebastião, Victor Matheus Gomes dos Santos, 22 anos, comprou um Chocottone em um mercado próximo a sua casa e, prestes a consumi-lo, teve uma surpresa desagradável com a integridade do alimento, que apresentava mofo e fungos. “O mofo estava em cima e dentro do Chocottone também. Notei isso por causa de alguns pelos na parte de cima do alimento. Deixei o produto de lado e minha mãe chegou a comer uma fatia sem saber que tinha um contaminante lá”, descreve. Victor ficou preocupado, mas sua mãe passou bem.

Resposta da empresa

» “A Pandurata Alimentos lamenta o ocorrido e preza pela qualidade de seus produtos e pelo compromisso com os consumidores. Estamos acompanhando o caso e entrando em contato com o consumidor.”

Comentário do consumidor

» “Eles estão resolvendo meu problema. Me mandaram um e-mail para eu realizar um cadastro colocando minha conta bancária ou chave Pix para o meu reembolso. Que bom que fizeram o mínimo.”

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
- » 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