



GUIA DAS COMPRAS *ONLINE*

Dicas, cuidados e direitos do consumidor

Apesar de as compras online serem, hoje, uma prática comum, é importante conhecer os procedimentos, os riscos e os cuidados a ter.

COMPRAS ONLINE

De acordo com os dados disponibilizados pelo Instituto Nacional de Estatística, em 2019, 38,7% dos portugueses, com idades compreendidas entre os 16 e os 74 anos, fizeram compras *online*. Este número representa um aumento de dois pontos percentuais face ao período homólogo, o que vem confirmar a tendência de crescimento do comércio digital.

Mas atenção, os mesmos dados revelam que quase metade dos utilizadores de internet em Portugal limitaram a realização de atividades *online* devido a preocupações de segurança, nomeadamente compras, internet banking ou fornecimento de dados pessoais.

Se por um lado, há uma tendência de crescimento da utilização da internet e do e-commerce, por outro lado prevê-se, na mesma medida, um aumento considerável das fraudes cibernéticas. Aliás, segundo um estudo da SIBS Analytics, os ciberataques aumentaram cerca de 250% até abril de 2020, em comparação com o período homólogo do ano passado.

Importa estar bem informado não só sobre os seus direitos enquanto consumidor, mas também sobre os procedimentos envolvidos no comércio digital, para evitar surpresas desagradáveis e acautelar eventuais riscos.



6 CONSELHOS PARA FAZER COMPRAS ONLINE EM SEGURANÇA

1. AVALIE SE A LOJA *ONLINE* ESTÁ DEVIDAMENTE IDENTIFICADA

Desconfie sempre da idoneidade de uma empresa se esta não disponibilizar, por exemplo, uma morada, tal como uma política de privacidade e de segurança.

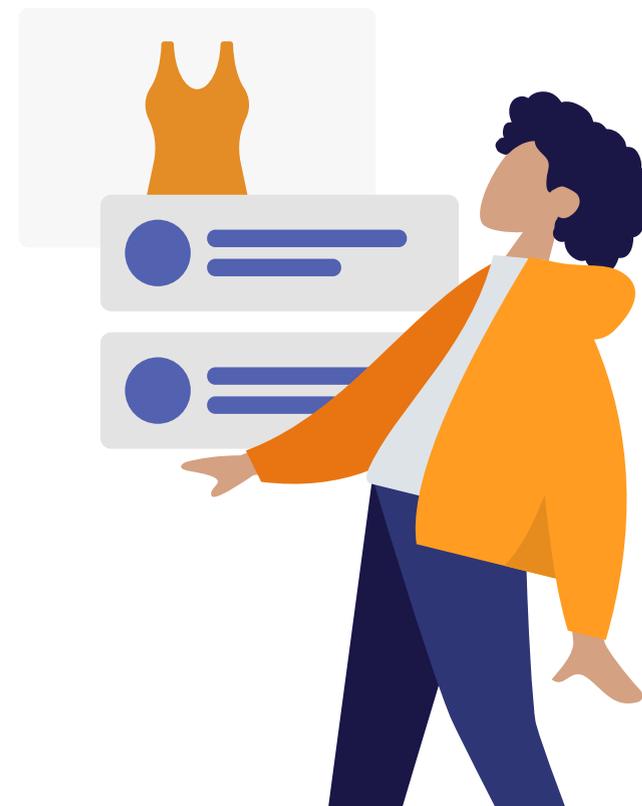
De acordo com a [legislação em vigor](#) todos os prestadores de serviços de comércio digital devem apresentar as seguintes informações:

- Nome ou denominação social;
- Endereço geográfico em que se encontra estabelecido e endereço eletrónico;
- Registo comercial;
- Número de Identificação Fiscal (NIF).

Se encontrar apenas um apartado ou um endereço de email, evite compras nessa entidade. O risco de ser alvo de uma fraude é maior.

2. PESQUISE OPINIÕES DE OUTROS CONSUMIDORES SOBRE A LOJA *ONLINE*

Se vai comprar numa determinada loja online pela primeira vez, pesquise depoimentos de outros consumidores sobre essa loja. Faça uma rápida pesquisa pelo nome da empresa no seu motor de busca ou procure informação junto de fóruns de discussão, redes sociais ou mesmo no [Portal da Queixa](#).



3. VERIFIQUE A SEGURANÇA DO SITE DE E-COMMERCE

O URL das plataformas que oferecem garantias de segurança tem a indicação **https://** em vez de **http://**. Este é um certificado de segurança que garante que os dados enviados do seu computador ou dos seus dispositivos móveis para a plataforma da loja encontram-se encriptados.

O certificado, que apresenta o símbolo de um cadeado, não garante proteção absoluta, mas criará dificuldades a quem quiser utilizar os seus dados de forma fraudulenta.

Outra cautela que deve ter é a de evitar aceder a páginas a partir de *links* de outras páginas. Opte sempre por inserir diretamente o endereço da loja para, assim, verificar que se trata mesmo do endereço oficial.

TOME NOTA

De acordo com uma diretiva da União Europeia, até 1 de janeiro de 2021, os artigos comprados *online*, fora da UE, estão isentos de IVA se o valor global da mercadoria for inferior a 22 euros.

4. UTILIZE CONEXÕES SEGURAS

Sempre que efetuar compras *online* não utilize redes *wireless* públicas. Este é um dos fatores essenciais para garantir a segurança das suas compras. Além disso, deve utilizar os seus próprios dispositivos (computador, *tablet* ou *smartphone*) para efetuar a transação.

Estes dispositivos, por sua vez, devem estar devidamente protegidos com um antivírus atualizado e uma *firewall*, um *software* que previne acessos não autorizados a uma rede privada, bem como a dados pessoais e de navegação.



5. ESTEJA ATENTO A ENCARGOS EXTRA

Apesar de começar a ser prática comum as lojas oferecerem os portes de envio, faça questão de confirmar essa oferta. Há lojas que só oferecem os portes se a sua compra atingir um determinado valor.

Lembre-se também que, além dos custos de envio, também podem ser-lhe cobrados direitos aduaneiros, no caso de comprar artigos fora do Espaço Económico Europeu (União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein).

Terá de pagar IVA (entre 6% e 23%) não só sobre o preço do artigo, mas também sobre as despesas de envio, custos de transporte e seguro (no caso de existir) e sobre as taxas de direitos aduaneiros. Sobre este assunto, aconselhamos que consulte a Pauta de Serviço disponível no [Portal das Finanças](#).

Se o artigo ficar retido na alfândega ainda terá de acautelar as taxas alfandegárias. A este respeito, importa saber que, por norma, os agentes alfandegários dão livre passagem a encomendas expedidas por empresas para particulares que não atinjam um valor global superior a 150 euros. O mesmo acontece quando são expedidas de um particular para outro particular, sem caráter comercial, e de valor igual ou inferior a 45 euros.

6. GUARDE OS COMPROVATIVOS DE PAGAMENTO

Depois de efetuar a compra, guarde sempre o comprovativo, seja do pagamento por referência Multibanco ou do *PayPal*, seja um *print screen* da compra na área de cliente. Além de ser uma segurança para si, é um documento exigido no desalfandegamento de encomendas, se tiver que enfrentar essa eventualidade.

SELOS E CERTIFICAÇÕES

As lojas *online* que se regem por um código de conduta, e com elevado nível de proteção aos consumidores, têm, por norma, um selo ou um certificado de segurança que atesta a transparência e a segurança da sua atividade.

No caso do **selo de segurança** (**Confio**, **Norton Secured**, **SiteLock**, por exemplo), trata-se de um ícone que comprova que determinada página online está de acordo com a legislação e com as boas práticas exigidas pelo [e-commerce](#).

Já os certificados de segurança, como o **SSL** (*Secure Sockets Layer*), além de garantirem uma ligação segura entre um servidor e um *browser*, atestam aos seus utilizadores que todos os seus dados permanecerão privados e encriptados. Nas páginas que não têm este certificado instalado (cujo URL começa por **http://** em vez de **https://**), o *browser*, por norma, alerta o utilizador que está a entrar num domínio inseguro.

MEIOS DE PAGAMENTO

No momento de pagar as suas compras, deve escolher o meio de pagamento com o qual se sente mais confortável e seguro. Os principais meios ao seu dispor são os seguintes:

- **Referência Multibanco**
- **PayPal**
- **Cartões MB Net**
- **MBWay**
- **Cartões bancários (crédito e débito)**
- **Pagamento à cobrança**
- **Transferência bancária**
- **Cartões pré-pagos**

Através de referência Multibanco, PayPal, MBWay, transferência bancária ou pagamento à cobrança não precisa de fornecer os dados do seu cartão ao vendedor. Sem comprometer ou expor os seus dados bancário, isto pode minimizar riscos de segurança nas compras online.

No caso de optar por pagar com os cartões bancários (crédito e débito) ou com os cartões pré-pagos, é importante que adira ao serviço **3D Secure** e certifique-se de que a loja onde compra é também aderente do serviço (deve ter os símbolos **VISA Secure** ou **Mastercard SecureCode**). O serviço **3D Secure** é um método de autenticação adicional e gratuito, que é associado aos seus cartões bancários e que lhe permite efetuar compras *online* de forma segura.



DIREITOS DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS ONLINE

Nas compras *online*, estar bem informado sobre os seus direitos é essencial para garantir o cumprimento das obrigações por parte dos vendedores.

Importa saber, por exemplo, que pode desistir da compra ou subscrição de um produto ou serviço no prazo de 14 dias. O **direito de livre resolução** que lhe assiste permitir-lhe-á devolver os bens adquiridos e receber de volta o seu dinheiro, sem ser necessário dar qualquer justificação.

Enquanto consumidor também tem o **direito à informação**. Todos os detalhes de uma transação têm, por isso, de ser-lhe devidamente explicados. Ou seja, o que fazer se quiser reclamar, os prazos de garantia e de troca, o preço, incluindo taxas e impostos, termos e custos de entrega, política de devoluções.

Além do **direito à segurança online**, também tem o **direito à qualidade e garantia**, que lhe permite exigir a troca ou reparação quando compra um produto com defeito, e o **direito a contratos justos**, que visa protegê-lo das cláusulas abusivas.

Aconselhamos, a este propósito, a consulta do site [E-Compras com Direitos](#), da Deco Proteste; e do [novo quadro legislativo da União Europeia](#), que veio atualizar as determinações europeias no que diz respeito aos direitos dos consumidores.

RECLAMAÇÕES E ENTIDADES DE REGULAÇÃO

Se, por algum motivo, sentir que os direitos não estão a ser respeitados, tem o direito de reclamar. Deve, neste caso, solicitar o livro de reclamações para apresentar uma queixa e recorrer à Direção-Geral do Consumidor. Esta é a entidade estatal responsável por garantir os direitos dos cidadãos enquanto consumidores.

Lembre-se que ao fazer uma queixa no livro de reclamações, será encaminhada para as entidades reguladoras do respetivo setor, que depois avaliam a sua reclamação e dão ou não prosseguimento ao processo.

A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), é outra das entidades a que pode recorrer, sobretudo se houver indícios de comportamentos ilegais. Recorde-se que a ASAE é o organismo responsável pelas atividades de fiscalização dos negócios, tendo em vista a segurança do consumidor.

Pode também recorrer à Associação para a Defesa do Consumidor (DECO) ou ainda a um dos centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes no país. Estes centros ajudam empresas e consumidores a encontrarem um entendimento para os conflitos sem necessidade de recorrer ao tribunal.



Saiba mais sobre o serviço 3D Secure [aqui](#)

A IMPORTÂNCIA DO 3D SECURE

Em termos de funcionamento, aquando da compra, deve indicar os elementos do cartão que lhe são solicitados. Neste momento, é gerado um código numérico de utilização única (*One-Time Password*) que é enviado por SMS para o telemóvel associado ao serviço **3D Secure**, juntamente com os dados da operação (montante e comerciante).

Após confirmar que os dados da operação enviados por SMS estão corretos, o titular deverá inserir o código numérico numa nova janela com a identificação do seu Banco e da **SIBS FPS** (endereço iniciado por <https://acs.sibs.pt>, protegido com certificado digital válido). Deste modo, salvaguarda a segurança dos dados do seu cartão bancário em ambiente digital.

Saiba mais sobre o **Serviço 3D Secure** [aqui](#)

COMO POUPAR DINHEIRO NAS COMPRAS ONLINE

Além da comodidade, comprar *online* também tem outras vantagens. Por exemplo, a possibilidade de poder comparar preços num curto espaço de tempo pode ser uma boa forma de poupar dinheiro. O preço de um determinado artigo pode variar consoante a plataforma que está a utilizar. Note que se não tiver disponibilidade para fazer uma comparação exaustiva, pode sempre consultar um *site* de comparadores de preços.

Nas suas lojas *online* favoritas, em vez de comprar por impulso, é aconselhável que vá adicionando os artigos que tem intenção de adquirir, ao carrinho de compras - sem finalizar a compra. Não raras vezes, as lojas oferecem um incentivo para que a finalize, alertando-o, por exemplo, para a redução do preço do artigo. Também pode acontecer receber, de alguns sites, promoções ou reduções no preço.

Por fim, se tem por hábito fazer compras *online*, é importante que se registe nas páginas onde normalmente faz compras. Manter-se-á atualizado sobre eventuais descontos e promoções.

Faça compras seguras!



O QUE A CAIXA PODE FAZER POR SI?

As plataformas de compra *online* levam à cautela de acompanhar com cuidado os movimentos da sua conta bancária. Mais informação conduz a melhores escolhas e, muito importante, a mais segurança. As app da Caixa permitem ajudá-lo neste exercício de gestão das contas bancárias e seus movimentos.

[SAIBA MAIS AQUI](#)



⊕ SALDO POSITIVO

GUIA DAS COMPRAS ONLINE

Dicas, cuidados e direitos do consumidor