



Comércio Eletrônico

Prof. Markus Samuel Leite Norat

www.markusnorat.com

Comércio Eletrônico

Comércio Eletrônico ou *e-commerce* é a realização de toda a cadeia de valor dos processos de negócio num ambiente eletrônico, por meio da aplicação intensa das tecnologias de comunicação e de informação, atendendo aos objetivos de negócio. Os processos podem ser realizados de forma completa ou parcial, incluindo as transações negócio-a-negócio, negócio-a-consumidor e intra-organizacional, numa infraestrutura predominantemente pública de fácil e livre acesso e baixo custo.

Comércio Eletrônico

O comércio eletrônico ou E-commerce é um conceito aplicável a qualquer tipo de negócio ou transação comercial que implique a transferência de informação através da Internet. Abrange uma gama de diferentes tipos de negócios. É atualmente um dos mais importantes fenômenos da Internet em crescimento, onde permite que os consumidores façam transação de bens e serviços eletronicamente, sem barreiras de tempo ou distância.

Comércio Eletrônico

RESUMINDO:

O comércio eletrônico é a realização da compra ou troca de produtos ou a contratação de serviços através de um ambiente não presencial, em uma rede de comunicação eletrônica.

Obs.: Pode ser realizado entre pessoas e entre sistemas.

Comércio Eletrônico

Principais modalidades do Comércio Eletrônico:

B2C = Empresa (Fornecedor) – Consumidor

B2B = Empresa – Empresa

C2C = Consumidor – Consumidor

B2G = Empresa – Governo

G2C = Governo - Consumidor

O Consumidor Online

- Melhor informado;
- Prefere realizar a compra não presencial;
- Tem mais conhecimentos sobre seus direitos;
- Exige rapidez, tem pressa na negociação;
- Negocia o seu poder de clique;
- Exige atendimento personalizado virtual;
- Se preocupa com seus dados;
- Documenta tudo;
- Pode estar em qualquer lugar.

Aumento do comércio eletrônico

Pouco utilizado há dez anos, no início da internet, o comércio eletrônico aumenta gradualmente o número de transações. Ocasionalmente ocasionando problemas jurídicos e os crimes de fraudes.

Se cresce o número de internautas e o uso de comércio eletrônico, é natural que cresçam as fraudes.

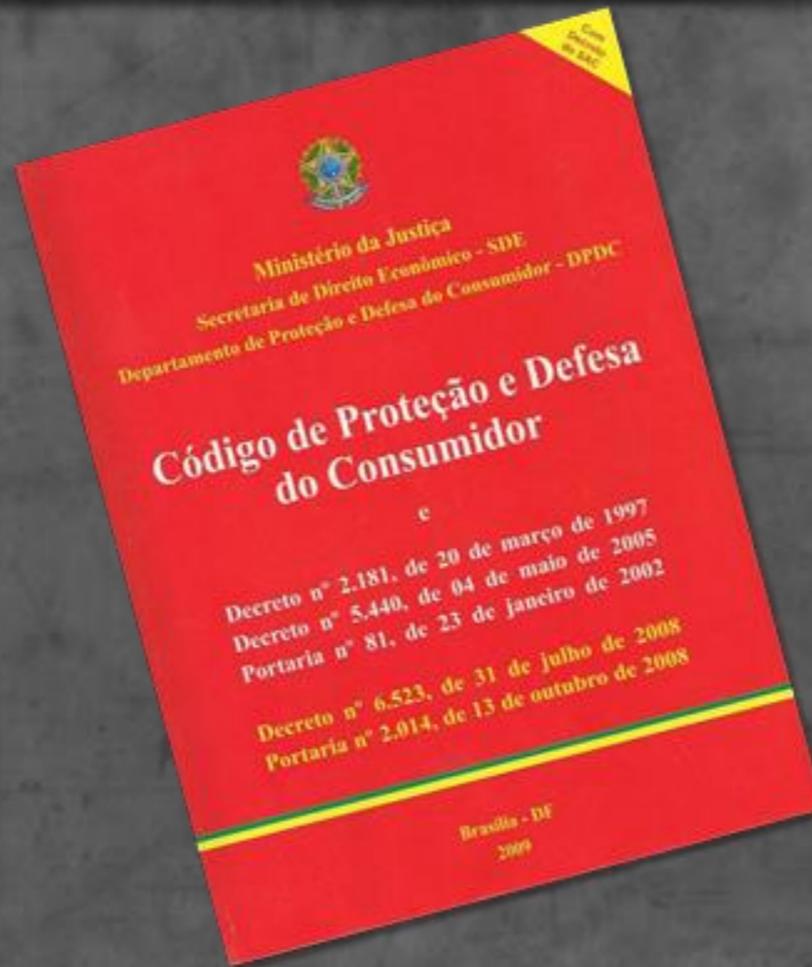
**INCLUSÃO
DIGITAL**

(sem conscientização)

**Massificação
do
E-COMMERCE**

**Aumento do
nº de
FRAUDES
DIGITAIS**

Comércio Eletrônico



No Brasil as relações de compra e venda entre consumidores e fornecedores, através do comércio eletrônico ou E-commerce são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Autenticação e Segurança

Para tentar dirimir as fraudes os fornecedores dispõem de mecanismos de autenticação e segurança nos sites.

O mais comum é estabelecido em conferir um **login (nome de usuário) e senha**. É o método preferido pelos consumidores em virtude da facilidade e da praticidade de utilização. É, também, o método preferido pelos fornecedores.

Login e senha é o método que oferece a menor segurança e proteção dos dados pessoais dos consumidores.

Autenticação e Segurança

Pergunta-se: Se é o método mais inseguro, por que é o mais utilizado pelos fornecedores?

O login e senha é o método preferido pelos fornecedores que querem persuadir, angariar o consumidor por impulso. O fornecedor aceita o risco do negócio para “prender” o consumidor o mais rápido possível, antes que ele fuja para a concorrência ou desista da compra. Quanto mais dificuldade se impõe, mais tempo o consumidor tem para refletir sobre a compra.

Provas da existência da contratação

Para maior segurança, após a contratação, tais elementos podem servir como prova:

- Número IP;
- Registros de Logs de Conexão;
- Telas do site (PrintScr);
- E-mails;
- Mensagens de confirmação no celular;
- Registros de pagamento;
- Recibos ou comprovantes;
- Nota fiscal.

Necessidade da Informação

Para dirimir a possibilidade de problemas com a contratação, a melhor maneira é saber utilizar as informações necessárias no site.

O fornecedor deve disponibilizar todas as informações inerentes e necessárias à contratação de maneira visível, de fácil percepção e entendimento.

Oferta no Comércio Eletrônico

Vinculação da Oferta

Art. 30 CDC. Toda **informação ou publicidade**, suficientemente precisa, veiculada por **qualquer forma ou meio de comunicação** com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor** que a fizer veicular ou dela se utilizar e **integra o contrato** que vier a ser celebrado.

Oferta no Comércio Eletrônico

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, **entre outros dados**, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

A Vinculação da Oferta

Exemplo:

SITE

R\$ 61.500,00



CONCESSIONÁRIA

R\$ 64.600,00



Tal situação não pode acontecer, o preço ofertado no site deve ser cumprido.

Oferta com Erro

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato** que vier a ser celebrado.

Porém, se ocorrer algum erro durante o processo de construção da oferta, o fornecedor estaria obrigado a cumprir com a mensagem divulgada com erro?

Oferta com Erro

Resposta: SIM!

Exemplo: MACRO (cumpriu com a oferta com erro)

superatacado
makro 
Faz parte do seu negócio

Especial
Dia das Mães
Ofertas válidas de 21 de Abril a 04 de Maio de 2009



TV 32" LCD Semp Toshiba
Com Conversor Digital Embutido
1.690,00

Notebook Philips
15.4" LCD, Win XP, 1GB, 14.1"
RS 899,00

Radio Gravador Philips
119,90

Oferta com Erro

Resposta: (excepcionalmente) NÃO!

Exemplo: FNAC (não foi obrigada a cumprir)

The screenshot shows the FNAC website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Lounge Fnac', 'Lojas Fnac', 'Meu Cadastro', 'Meus Pedidos', and 'Auto-atendimento'. A shopping cart icon is labeled 'Carrinho de Seu carrinho'. The main header features '10 anos fnac' and 'Bem-vindo ao novo site da Fnac'. Below this is a category menu with icons for 'Livros', 'Música', 'Filmes & Tv', 'Imagem', 'Computadores e Informática', 'Telefonia', and 'Kids Infantil'. A central banner reads 'Frete Grátis Em compras acima de R\$ 49. Clique e veja as condições.' To the right, a search bar is labeled 'Procurar'. Below the search bar, a section titled 'SELEÇÃO DE PRODUTOS' features 'Netbooks' with the tagline 'TECNOLOGIA QUE NÃO PESA NO SEU BOLSO!' and 'FRETE GRÁTIS SUDESTE'. A sidebar on the right includes 'Amanhã' and 'Informações EM ATÉ 12x!'. At the bottom, there is a 'Serviços FNAC' section and a profile for 'Mariana Aydar' with the text 'Peixes - Pássaros - Pessoas Mariana Aydar'.

Prezado Consumidor FNAC:

Na madrugada do dia 20 de Maio de 2009, em virtude de erro nos sistemas da FNAC Brasil Ltda., houve a indevida divulgação de determinadas produtos em nosso website por preço irrealmente baixos, chegando em alguns casos a representar menos de 1% (hum por cento) do real valor de mercado do produto. Comunicamos, desta forma, aos nossos consumidores que não se trata de oferta ou qualquer espécie de promoção.

Nossos sistemas já foram devidamente normalizados e todas as compras eventualmente realizadas foram canceladas, sendo os respectivos consumidores devidamente comunicados através de mensagem eletrônica e/ou contato telefônico. Caso, você consumidor, tenha adquirido qualquer produto FNAC nestas condições, pedimos entrar em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente, número (11) 3038 5599 ou através do e-mail dve@fnac.com.br, para providências de cancelamento da transação e reembolso da quantia despendida.

Compras Coletivas

Viajar BARATO

peixeurbano exploring the city

São Paulo

Oferta do dia

México: Riviera Maia para 2 + Criança + 3 Serv...

GROUPON

INN BATÍVEL viaje mais por menos

clickOn Aproveite a vida

RIO DE JANEIRO

BUENOS AIRES ESTÁ ESPERANDO POR VOCÊ: 2 DIÁRIAS NO HOTEL MONSERRAT + CAFÉ DA MANHÃ + CITY TOUR + SHOW DE TANGO NA CASA ESQUINA CARLOS GARDEL, A MAIS FAMOSA DA CIDADE. DE R\$1099 POR 3X DE R\$133.

ROMA & PARIS

Paris e Roma : 2 destinos em todos os trechos: (Brasil + 03 Noites em Paris + 02 em até 12X.

3X R\$133

COMPRAR

Compras Coletivas

Compra coletiva na Internet é um sistema no qual os anunciantes oferecem seus produtos com alguma vantagem (geralmente descontos) para atrair novos consumidores para o seu estabelecimento. A oferta é publicada e divulgada por um determinado período de tempo, e, durante esse tempo, caso o número mínimo vendas for alcançado, cada comprador recebe um cupom, dando o direito de efetuar a compra com o valor reduzido.

Compras Coletivas

Verificar os seguintes aspectos:

- Conferir os Termos de Uso e as Condições de Participação na Oferta;
- Verificar se existe alguma restrição para a utilização do produto ou do serviço;
- Conhecer a Política de troca;
- Observar a política de desistência;
- Verificar a Política de Privacidade;
- Conferir se o site possui algum sistema de segurança para os dados do cartão de crédito.

Compras Coletivas

Direitos do consumidor da compra coletiva:

- Ressarcimento dos valores pagos, caso o site não atinja o número mínimo de negociações preestabelecido na oferta;
- Indenização em casos de falhas na emissão do cupom;
- Casos de fraudes com cupons falsos;
- Indenização e restituição dos valores pagos, caso o estabelecimento se recuse a receber o cupom ou faça diferenciação entre clientes.

Compras Coletivas

Direitos do consumidor da compra coletiva:

- Exigir as condições que foram oferecidas na oferta, tendo em vista que qualquer medida restritiva para utilização deve vir expressa no cupom;
- Exigir o cumprimento da entrega do produto ou execução dos serviços, caso contrário será caracterizada a venda impossível, que é indenizável.

Sites de Leilão

Cadastre-se | Entra



[Voltar para a lista](#) | [Esportes e Fitness](#) > [Camping](#) > [Garrafas](#)



Peido engarrafado do NEYMAR

Produto com 30cm³ de gases

 Nova forma de acompanhar produtos
Marque com  e acompanhe pelo menù superior.

R\$ 79⁰⁰ ou 12 x **R\$ 7⁶⁴** Meios de pagamento

Produto novo
São Paulo (São Paulo)
28 vendidos [Ver qualificações](#)

 [Fazer uma pergunta](#)

Reputação do vendedor

 MercadoLider Platinum 

Meios de pagamento

   Mais  Sua compra está protegida [Ver regras](#)

Formas de envio

Sites de Leilão

As compras efetuadas por sites de leilão também são reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor. Em caso de problemas, o site é – também – responsável pela relação de consumo.

Os sites intermediam a relação, e por vezes garantem e até parcelam os valores em cartão de crédito. Mesmo que tente se eximir, é responsável.

Direito de Arrependimento

Art. 49. O consumidor pode **desistir** do contrato, no prazo de **7 dias** a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão **devolvidos**, de imediato, monetariamente atualizados.

Direito de Arrependimento

Para exercer o seu direito de arrependimento, o consumidor não precisa apresentar qualquer justificativa ao fornecedor. Para tanto, deverá fazê-lo no prazo de reflexão que foi determinado pelo artigo 49 do CDC: sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou do serviço. A contagem desse prazo deverá ser feita nos moldes estabelecidos pelo artigo 132 do Código Civil: computam-se os prazos, excluído o dia do começo, e incluído o do vencimento. Se o dia do vencimento cair em feriado, considerar-se-á prorrogado o prazo até o seguinte dia útil.

Direito de Arrependimento

Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título (inclui-se aqui todas as despesas, inclusive envio, frete e encargos diversos), durante o prazo de reflexão, serão **devolvidos**, de imediato, **monetariamente atualizados**.

Direito de Arrependimento

Deve ser observada a Boa-fé entre as partes!

Blindagem Legal

A blindagem legal do e-business é a diminuição dos riscos (jurídicos, de reputação, fraude, repúdio e financeiros) por meio da adoção de melhores técnicas e práticas; inserção de informações nas telas; criação de políticas de privacidade e segurança; controles de autenticação e provas eletrônicas.

Deve se verificar um limite para não afugentar os possíveis consumidores.

Blindagem Legal

A blindagem legal também se refere às informações necessárias e intrínsecas ao site. Tais devem estar claras e de fácil visualização, dando publicidade ou ciência ao visitante.

Diferença entre dar publicidade e dar ciência:

Dar publicidade é – por exemplo – colocar os termos e políticas no rodapé do site. Cada um ver se quiser.

Dar ciência é obrigar o visitante a ler o texto, para poder prosseguir no site.

Blindagem Legal

Vacinas Legais:

Tem a intenção de blindar o site para evitar omissões, aumentando provas jurídicas no judiciário.

São informações importantes inseridas no site para comunicar sobre alguma conduta ou atitude que deve ser seguida; não permitida; obrigatória; exigida por lei; ou informações dos Termos de Uso.

(Artigo 31 CDC).

Blindagem Legal

Exemplo de “vacina legal” na tela de login:

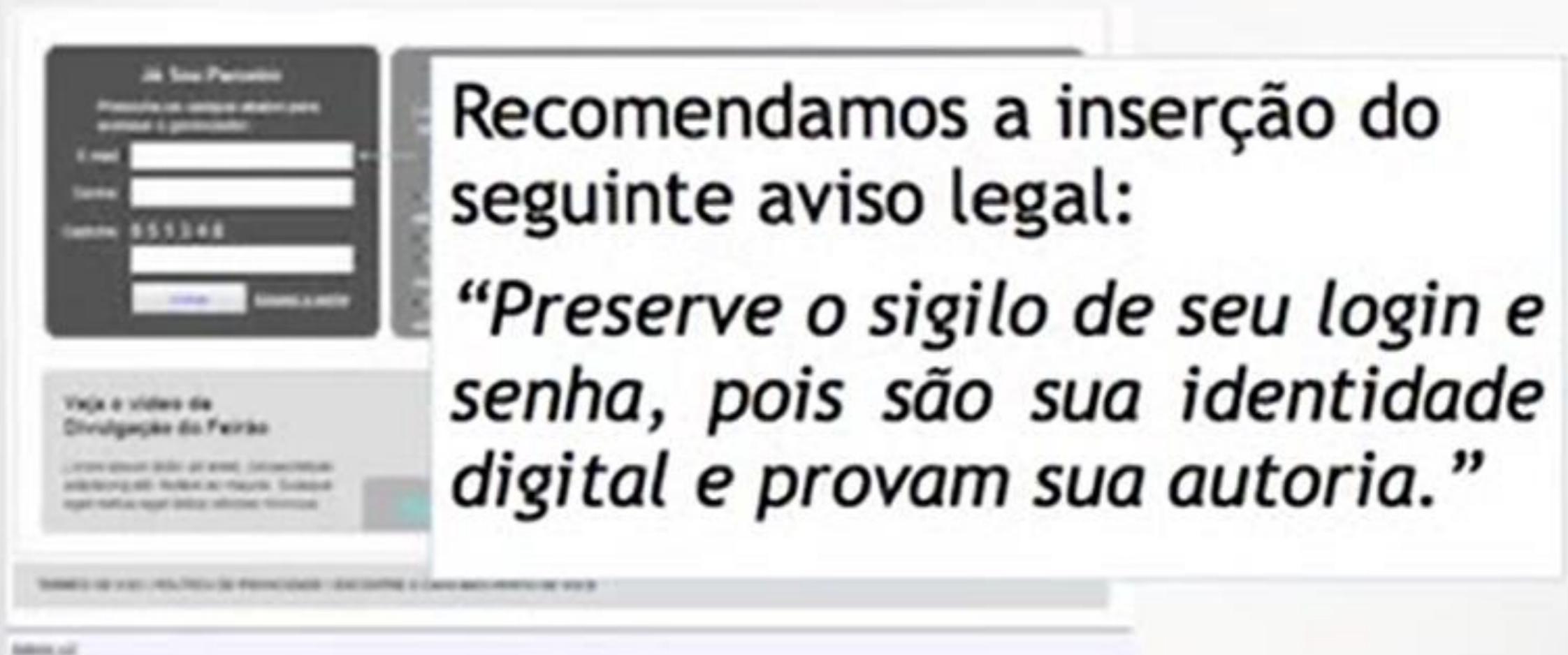
Inserção texto: “ambiente restrito a usuários cadastrados. Sua senha é individual e intransferível, não divulgue a terceiros.



The image shows a screenshot of a web login form. At the top, the word "LOGIN" is displayed in a light blue header. Below the header, there are two input fields: "Email" and "Senha" (Password). To the right of the "Senha" field is a blue button with the text "OK". Below the input fields, there is a link that says "Esqueci a senha?". At the bottom of the form, there are two lines of red text: "* Acesso restrito aos internautas cadastrados" and "* Não divulgue seu login e senha a terceiros".

Blindagem Legal

Importante destacar a responsabilidade do usuário na proteção da senha! O site deve exigir se possível senha forte para evitar risco fraude e repúdio.



The image shows a login form on the left and a legal notice on the right. The login form has fields for 'E-mail', 'Senha', and 'Senha: 855348'. Below the form is a link to 'Veja o vídeo de Divulgação do Ferrão'. The legal notice is a white box with black text.

Recomendamos a inserção do seguinte aviso legal:

“Preserve o sigilo de seu login e senha, pois são sua identidade digital e provam sua autoria.”

Blindagem Legal

Sempre avisar sobre de quem é a responsabilidade do conteúdo.



É recomendável a inclusão de uma mensagem de alerta em relação aos *posts* dos usuários.

“Os comentários exibidos abaixo foram publicados por terceiros e não refletem de qualquer modo a opinião da XXXXX, que não será responsável de qualquer forma pelas informações contidas nos mesmos”.

Blindagem Legal

Sempre avisar sobre de quem é a responsabilidade do conteúdo. Ainda mais permite upload!



Recomendamos que todas as páginas em que haja a possibilidade de *upload* de arquivos gráficos demonstrem o seguinte alerta:

“Você está ciente que somente deve utilizar fotografias/imagens as quais possuir direitos para divulgação.”

Informações Necessárias

No site ainda devem constar as seguintes informações:

- CNPJ do fornecedor;
- Endereço físico do fornecedor;
- Detalhes sobre o prazo de entrega;
- Contatos para resolução de problemas e dúvidas (SAC);
- Idade mínima para utilização do site (quando for necessário).

Informações Necessárias

- O que deve ser informado nos **termos de uso**:
- A proposta do site; quais tipos de serviços e/ou produtos são oferecidos; dados da empresa responsável.
 - Os principais requisitos para utilização do site; restrições e recursos técnicos mínimos.
 - O que pode ser entendido como utilização indevida do site e as penalidades que isso pode acarretar.
 - Obrigação de cumprir com as leis e colaborar com as autoridades.

Informações Necessárias

- Limitações de responsabilidade.
- Nível de disponibilidade do site no ar.
- Proteção das imagens e conteúdos.
- Vedação da cópia e do uso não autorizado.
- Proibição do uso de robôs que capturem os dados do site.
- Utilização de “cookies” ou não e segurança da informação do visitante.
- Aviso de que as informações podem ser atualizadas a qualquer tempo.

Informações Necessárias

- Informação de como o visitante pode se descadastrar da base de dados.
- Foro e ordenamento jurídico aplicável.

Guarda de Dados

Havendo problema, quanto tempo precisa guardar os dados?

Registros de Logs (tempo Guarda 3 anos CC e 5 anos CDC)

Exemplo - Logs de Acesso ao sistema:

- ✓ Identificação do usuário que está acessando;
- ✓ Data/horário do acesso;
- ✓ Identidade do terminal;
- ✓ Arquivos acessados e tipo de acesso;
- ✓ Endereços e protocolos de rede.