

www.comercioelectronico.pt

Comprar na Internet

CÓMODO. FÁCIL. SEGURO.

Guia Prático para o Consumidor



EDITADO POR

COM O APOIO DE

acep
AUTORIDADE DE
COMÉRCIO ELECTRÓNICO
EM PORTUGAL

UMIC
Agência para a
Unicidade do Conhecimento

POS CONHECIMENTO
Programa Operacional Sociedade do Conhecimento

UNICRE
Instituição Financeira de Crédito, S.A.

ctt correios



A Internet, os computadores, os telefones móveis, a TV digital estão a transformar profundamente a maneira como as pessoas vivem - como aprendem, trabalham, ocupam os tempos livres e interagem, tanto nas relações pessoais e com organizações como nas relações comerciais de compra e venda.

Comprar electronicamente, a partir de casa, do trabalho ou em movimento é, para muitos bens e serviços, conveniente, mais rápido, mais barato e permite decidir com mais informação. Em suma, é uma opção que, bem usada, ajuda a comprar melhor.

Luís Magalhães
Presidente, UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento



O consumidor actual quer aceder aos produtos e serviços, quando e como entender. A variedade, comodidade e a poupança de tempo proporcionados pelo comércio electrónico, são os factores mais valorizados por todos aqueles que já o utilizam.

A Sociedade da Informação e do Conhecimento é uma revolução a que nenhum país, organização ou cidadão se pode, ou deve, excluir.

Experimente comprar na Internet. Vai ter uma agradável surpresa!

Alexandre Nilo Fonseca
Presidente, ACEP - Associação do Comércio Electrónico em Portugal

Índice

Introdução	Pág. 3
Porquê comprar na internet	Pág. 4
O que comprar na internet	Pág. 6
Cuidador a ter	Pág. 10

Este Guia foi editado em Maio de 2006 pela ACEP em parceria com a UMIC.



ACEP - Associação do Comércio Electrónico em Portugal
Edifício do Instituto Superior Técnico, Gabs. 2-N9.9
Taguspark, Porto Salvo - 2780-990 Oeiras
Telefone 21 423 32 45
acep@portugalacep.org
www.comercioelectronico.pt

apresentação

Fazer compras através da Internet é, cada vez mais, uma actividade abraçada por milhões de pessoas em todo o mundo. A modalidade de compra à distância, que consiste na aquisição de um sem número de bens e serviços, a qualquer hora e a partir de qualquer local, tem vindo a crescer exponencialmente. **O facto de não ser necessário dispor de um computador em casa, já que estes estão disponíveis em inúmeros locais públicos, aliado a outras formas de ligação à Internet, como o PDA ou o telemóvel, por exemplo, isenta-o de pretextos para não experimentar e adoptar esta nova forma de fazer compras.**

A confiança do consumidor, considerada como pedra basilar para o incremento deste tipo de aquisição, está, finalmente, a tomar forma. Assim, desde 8 de Junho de 2000 que o Parlamento Europeu adoptou a directiva para o comércio electrónico, com o objectivo de criar um quadro jurídico que assegurasse a livre circulação de bens e serviços da Sociedade da Informação no espaço comunitário. Portugal transpôs a directiva em Janeiro de 2004 (Decreto Lei nº 7/2004, que complementou as disposições que já eram aplicáveis a contratos à distância estabelecidas no Decreto-Lei 143/2001), data em que o nosso país passou a contar com um necessário quadro legal com o intuito de desenvolver as compras na Internet **assegurando, assim, os direitos dos consumidores que optem por esta forma de transaccionar.**

A Internet nas nossas vidas

A comunicação (emails, telefonar via internet e as denominadas "actividades sociais" como a participação em chats ou fóruns), a procura de informação, os jogos, o download de software, o relacionamento com organismos/ serviços públicos (o pagamento de impostos, acesso a formulários e cumprimento de outras obrigações com o estado), o acesso a serviços bancários e as compras são apenas algumas das actividades a que muitos portugueses dedicam já várias horas do seu quotidiano.

À medida que os consumidores ganham maior confiança na utilização da Internet, **comprar através deste meio passa a ser tão ou mais fácil do que fazê-lo através de um catálogo ou visitando um centro comercial.** Os avanços nos sistemas de segurança eliminaram também, em grande parte, as preocupações com as questões da privacidade e da segurança na recolha de dados pessoais. Com o aumento da concorrência, os custos das telecomunicações estão tendencialmente mais baixos e a oferta começa a entusiasmar novos e potenciais aderentes. Um bom exemplo da facilidade de adesão dos portugueses a esta nova forma electrónica de compras é a aquisição de toques, wallpapers, jogos ou música via telemóvel. Ou a facilidade com que é utilizado o Multibanco para a compra de bilhetes para espectáculos ou carregamento de telemóveis e, mais recentemente, **também o carregamento de passes para transportes públicos.** Desta forma, **Portugal reúne as condições necessárias para, finalmente, fazer das compras electrónicas uma alternativa vantajosa às compras no mundo real.**

Perto de um milhão de portugueses já compra pela Internet

De acordo com o último estudo da Vector21, com dados relativos a 2004, estima-se que existam já em Portugal, dos mais de 3 milhões de utilizadores de internet, entre 763 mil e um milhão de consumidores a utilizar este meio para efectuar compras, o que se traduz num aumento de 39,2 por cento face a 2003. Estes valores indicam, desta forma, que as resistências à compra electrónica são cada vez menores.

porquê comprar pela internet



A Internet faz parte integrante do quotidiano de muitos portugueses: com um acesso simples a um vasto conjunto de recursos, serviços e informações, é extremamente apelativa e, para quem a utiliza, verdadeiramente irresistível. O seu impacto nas nossas vidas tem sido incalculável. Hoje em dia, qualquer pessoa pode ter acesso a bibliotecas, a várias formas de entretenimento, ao seu banco e a um sem número de outros "sítios" a partir do seu local de trabalho, da sua casa, de um portátil, de um ciber-café, das universidades ou de inúmeros outros pontos que já disponibilizam uma ligação à Internet, nomeadamente os espaços disponibilizados pelo estado (ver onde no portal do cidadão). **Cada vez mais se torna impensável não utilizar a Internet para trabalhar, relacionar-se com os serviços**

públicos, "brincar", para fins educativos e de formação e, de uma forma crescente, para fazer compras. São cada vez mais os portugueses que se rendem aos vários atractivos desta nova modalidade de aquisição de bens ou serviços.

As (muitas) vantagens de comprar na Internet

A facilidade e a selecção sem limites que a Internet fornece aos consumidores alterou radicalmente a face do retalho. São já muitos os consumidores que visitam um website de uma loja para fazer a sua escolha antes de visitarem a própria loja convencional; mas, mais importante que esta realidade, a verdade é que **muitos consumidores fazem já as suas compras a partir dos websites das suas marcas e lojas favoritas.**

E porquê? A vantagem mais óbvia é a conveniência. Poder adquirir produtos ou serviços, 24 horas por dia, em qualquer lugar, evitando filas, deslocações e empregados insistentes é uma mais-valia sem preço. Assim, o tempo "poupado" nas deslocações para adquirir determinado produto ou serviço, pode ser utilizado em outras actividades com maior benefício ou satisfação pessoal. Mas os benefícios não terminam no facto da Internet nunca "fechar" as suas portas. Um dos maiores benefícios comerciais da Internet reside na diminuição dos custos de transacção, que se traduz, geralmente, em preços mais baixos para o consumidor. Assim, se os preços mais baixos podem ser encontrados na Internet e se as pessoas ficam satisfeitas com o serviço, por que motivo escolher comprar em outro lado? O poder da informação - ou seja, a possibilidade de poder consultar e comparar preços, - é o que impele as empresas a promover oportunidades e preços especiais, em muitos casos imbatíveis, para os seus potenciais clientes. Uma outra vantagem inegável é o acesso a um mercado global e sem fronteiras, ou seja, a compra de produtos inexistentes nas lojas que nos estão mais próximas ou

a aquisição de produtos que, simplesmente, não existem no nosso país. A selecção é, por assim dizer, infindável. A ausência de pressão nas compras, a possibilidade de personalizar o seu produto e/ou serviço sabendo de imediato a sua disponibilidade, a par do anonimato, constituem factores de peso que estão a contribuir para o crescimento das compras electrónicas. Mais simples parece ser impossível e a experiência está cada vez mais próxima das compras no mundo real.

Um outro benefício, extremamente importante para um significativo conjunto de pessoas, é a ausência de pressão na compra. Na Internet, não existem vendedores insistentes. A decisão é sempre sua e pode ser tomada com ponderação. O anonimato, ou seja, a possibilidade de comprar qualquer produto sem revelar a sua identidade, constitui também um factor de crescimento nas compras via Internet. E com as diversas funcionalidades existentes nos websites que permitem a compra electrónica, já não existem desculpas para não se embrenhar neste novo mundo e retirar o maior proveito dele.

Por um lado, pode personalizar o seu produto e/ou serviço e saber de

imediatamente a sua disponibilidade. Na maior parte das lojas da Internet, o consumidor é notificado, via e-mail, com uma nota de confirmação da encomenda e com a estimativa de entrega na morada que indicou. Mais simples é impossível e a experiência está cada vez mais próxima das compras no mundo real.

De acordo com um estudo da Forrester Research, a par de ultrapassada a questão da segurança no envio dos dados dos cartões - uma batalha ganha pelos diversos agentes do mercado que têm vindo a promover e a motivar esta actividade - o poder da informação, enquanto arma privilegiada dos utilizadores da Internet na actualidade, e a fusão entre comércio electrónico e comércio convencional constituem as características mais visíveis no salto que o comércio electrónico está a dar nos dias que correm.

Por todas estas razões, não perca a embalagem e aventure-se.

Quem compra na Internet em Portugal?

O comprador electrónico em Portugal apresenta as seguintes características:

- Navega regularmente na Internet há mais de dois anos
- 7 em cada 8 compradores na Internet têm menos de 45 anos
- Compra maioritariamente livros, revistas, músicas, jogos e software
- Utiliza cartão de crédito (67 por cento) para efectuar o pagamento

Quais os principais benefícios de uma ligação de banda larga?

A velocidade de ligação à Internet é o principal benefício garantido por uma ligação de banda larga, aliado ao facto de não ter que pagar os impulsos telefónicos, como acontece nas ligações analógicas, e deixando livre o telefone para as comunicações de voz. Na maioria dos casos, é igualmente uma boa forma de poder controlar melhor os seus custos já que, normalmente, a mensalidade é fixa, embora existam modalidades "à medida" das necessidades do cliente. Em termos de informação, a banda larga oferece-lhe um "admirável mundo novo", com recursos de vídeo e som de grande qualidade, animações 3D e imagens de maiores dimensões, permitindo assim uma apresentação mais realista dos produtos, aproximando o consumidor de internet do mundo real. A utilização de aplicações como a videoconferência ou soluções de formação à distância (e-learning) são outras das vantagens, só para dar alguns exemplos.

Sabia que...

Em 2005, segundo dados da ANACOM, Autoridade Nacional de Comunicações, registou-se em Portugal um crescimento na ordem dos 43 por cento em termos de acessos de banda larga. Portugal encontra-se entre os 8 países da União Europeia com maior penetração de banda larga nos acessos à internet. O acesso em Banda Larga é muito importante pois proporciona ao consumidor uma experiência de compra mais rápida e enriquecedora.

o que comprar na internet



Pela Internet, pode comprar tudo, ou praticamente tudo, o que já compra habitualmente. Uma vantagem adicional é o facto de poder adquirir sem constrangimentos produtos que sente algum desconforto em comprar num estabelecimento convencional.

Livros e multimédia

Entre os produtos mais vendidos pela Internet encontram-se os livros, os jornais e revistas, os CDs e DVDs e o material informático. Além de escapar às filas de espera associadas a qualquer forma de compra convencional, pela Internet pode ainda encontrar rapidamente, através de uma pesquisa, o produto que realmente procura. Outra vantagem é a possibilidade de

consultar a opinião de outros clientes sobre o produto que deseja, já que muitos destes sites permitem a visualização de opiniões dos utilizadores.

Compra de bilhete

Evite filas de espera também nas bilheteiras. Se quiser assistir a um espectáculo - teatro, cinema, concertos, futebol ou outros eventos - a melhor opção é comprar o seu bilhete pela Internet. Aceda a um dos vários sites dedicados à venda de bilhetes, escolha o espectáculo a que pretende assistir, o lugar, e faça a sua reserva. Depois do pagamento, imprima o comprovativo que lhe permitirá levantar o seu bilhete no local do espectáculo.

Supermercador

Alguns supermercados também já oferecem a possibilidade de fazer compras pela Internet, disponibilizando o mesmo leque de produtos que se encontra nas suas lojas convencionais. Dependendo do momento em que faça a sua

encomenda, pode receber as suas compras no próprio dia.

As vantagens são óbvias: não tem de perder tempo à procura de um lugar de estacionamento, percorrer extensos corredores em busca de um produto específico, carregar pesados sacos de compras e evita ainda as filas de espera nas caixas.

O processo é bastante simples. Não deixe de verificar, inicialmente, se a sua área de residência é abrangida pelo serviço. Tal como na loja, dispõe de um carrinho de compras em que coloca os produtos da sua escolha. Pode dirigir-se a secções da loja ou efectuar uma pesquisa por marca ou produto. Se mudar de ideias, pode sempre retirar um produto colocado no carrinho. No final, é só escolher a modalidade de pagamento. Outra vantagem oferecida é a possibilidade de memorização da sua lista de compras habitual, tendo o serviço facilitado da próxima vez em que "for às compras".

Venda por catálogo de vestuário e produtos para o lar

Algumas empresas conhecidas de venda por catálogo também já se renderam à Internet, aliando esta forma de compra aos meios mais tradicionais (telefone, fax e correio). Se já conhece - ou quer passar a conhecer - o tipo de artigos em oferta, pode agora utilizar a Internet para as suas encomendas de vestuário, artigos para o lar e todo o tipo de utilidades que este tipo de catálogos propõe. O processo é o habitual: seleccione os produtos desejados através do catálogo ou do site (não esquecendo de mencionar eventuais ofertas promocionais que tenha recebido), escolha o local de recepção da encomenda (os chamados "Encontros Catálogo", a estação dos correios, o domicílio ou outro local com indicação de morada) e a forma de pagamento. Os custos são os mesmos já cobrados através das outras formas de encomenda.



o que comprar na internet



Homebanking

Sabia que são já cerca de **meio milhão os portugueses que acedem ao seu banco pela Internet?** Consultar saldos e movimentos, efectuar pagamentos ou transferências, requisitar cheques, aplicar poupanças e fazer simulações de crédito são algumas das operações que pode levar a cabo no seu "balcão" doméstico. Outra das áreas que mais representatividade tem ao nível da Internet é a transacção de títulos em Bolsa e a subscrição de fundos de investimento, sendo possível realizar transacções ao nível nacional e internacional. O homebanking tem como principais vantagens a rapidez, a eficácia e a comodidade da utilização. Tudo isto com as operações a decorrerem com a maior segurança. Poupa assim tempo e dinheiro, acede ao seu banco a qualquer hora e não tem de esperar em filas.

Depois de aderir ao serviço, aceda ao site do seu banco através do seu código de acesso. Seleccione a operação pretendida e introduza os dados necessários. Todos os serviços pedem habitualmente um código para que a operação seja concretizada, a fim de garantir a segurança.

Simuladores de crédito

Além do serviço de homebanking, pode ficar rapidamente a saber em que condições poderá ter o seu próximo crédito, seja ele de habitação, pessoal ou automóvel, por exemplo. Os simuladores que os bancos oferecem nas suas páginas na Internet permitem-lhe, em poucos minutos, ficar a saber em quanto, aproximadamente, ficará a sua prestação de crédito e os respectivos seguros. Se quer comprar casa, pode até pesquisar bases de dados de imóveis de todo o país e fazer imediatamente a sua

simulação para o imóvel pretendido. A taxa de juro depende do montante a solicitar, do fim a que se destina o crédito e do prazo do contrato. As bonificações, por outro lado, variam de acordo com o número de serviços de que for titular no seu banco: quantos mais utilizar, menor será a sua taxa de juro e as prestações.

Viagens

Há cada vez mais pessoas a reservar as suas férias pela Internet, desde a compra de uma passagem de avião até à reserva de um hotel ou mesmo um pacote completo com tudo incluído. Tenha em consideração, no entanto, que as regras para a aquisição destes serviços são um pouco diferentes. Como depois de finalizado o processo não poderá proceder a alterações, certifique-se sempre de que está a comprar exactamente a viagem que pretende. Há também que ter em conta que a classificação dos hotéis não é a

mesma em todos os países, situação ainda mais marcante se o seu destino for para fora da União Europeia. Deve ainda informar-se junto das embaixadas ou consulados se existe alguma restrição ou documentação extra necessária (como o visto ou a validade do passaporte) ou, por exemplo, alguma vacina ou precaução de carácter médico.

Jogos sociais

Os jogos da Santa Casa da Misericórdia também já estão acessíveis pela Internet. Basta aceder ao portal daquela entidade, registar-se e activar o seu cartão de jogador - que pode ser físico ou virtual - para colocar as suas apostas para os vários jogos disponíveis, com toda a segurança. Como se trata de um sistema de apostas pré-pagas, terá de carregar o seu cartão pelo Multibanco ou por homebanking antes de efectuar as suas apostas

no EuroMilhões, no Totoloto, no Totobola, nas lotarias e noutros jogos da Santa Casa. Caso ganhe um prémio, este é creditado na conta do seu cartão. A menos que - por felicidade - o valor seja muito elevado. Neste caso, terá de seguir os procedimentos tradicionais.

Serviços Públicos

Um dos serviços cuja adesão tem vindo a crescer exponencialmente de ano para ano é o da entrega da declaração de IRS pela Internet, com mais de 1 milhão de contribuintes a utilizar este meio durante 2006. No site de declarações electrónicas da Direcção-Geral dos Impostos, terá de requisitar um código, que lhe será enviado por correio para o seu domicílio fiscal. Depois, em sua casa ou no seu local de trabalho, sem filas de espera, poderá entregar a sua declaração com toda a conveniência em apenas alguns minutos.

O Portal do Cidadão (em www.portaldocidadao.pt) criado com o objectivo de facilitar a vida aos portugueses, agrega neste momento, mais de 800 serviços on-line. Desde pedidos de certidões a simuladores de pensões, passando, no caso das empresas, pela disponibilização de informação para constituição ou cessação de actividade, a ligação do cidadão com o Estado é a sua missão principal, sendo que, em alguns casos, é possível concretizar as operações de forma imediata.

cuidados a ter

Comprar pela Internet é tão seguro como num estabelecimento convencional. Mas nem por isso deve deixar de estar atento a determinados aspectos, com vista a que o processo corra da melhor forma.

Existem hoje inúmeros sites de compras na Internet e é possível fazer encomendas tanto em Portugal como fora do País. Se é a primeira vez que se aventura nestas andanças, prefira um site português, já que estará mais familiarizado tanto com a língua como com as condições de venda.

Deve, em primeiro lugar, proceder a uma comparação do produto ou serviço que deseja e dos preços oferecidos, já que esta é uma das principais vantagens oferecidas pela

Internet. Existem também vários sites de comparação de preços que lhe permitirão fazer a melhor escolha. **De preferência, opte por lojas ou marcas conhecidas e de confiança, que estejam associadas a um organismo profissional ou que lhe tenham sido recomendadas por amigos.**

Certifique-se de que o site escolhido se encontra devidamente identificado, nomeadamente com o nome da empresa, a morada da sede e o número de contribuinte, além de apresentar um endereço de correio electrónico e um telefone de contacto. **Não faça compras se o site exibir apenas um endereço de correio electrónico ou um apartado.**

Não deixe de ler as condições gerais de venda do site, especialmente no

que se refere ao prazo de devolução em caso de insatisfação, a duração da garantia e o serviço pós-venda.

A fase de validação da encomenda é uma das mais importantes. Verifique se a informação inserida está correcta - pode, por exemplo, ter duplicado a sua encomenda por distracção.

Pague as suas compras, de preferência, com cartão de crédito ou outros meios de pagamento electrónico. Se preferir o pagamento contra entrega, por exemplo, tenha em consideração que este normalmente tem um custo mais elevado e que poderá ter de se deslocar para efectuar o pagamento. Mas pode ainda optar pela transferência bancária, pelo pagamento por Multibanco, pelo MBNet (a solução mais segura, já que nunca terá de fornecer os dados do seu cartão) ou utilizando cartões de crédito específicos para compras pela internet, que possuem níveis de segurança acrescidos, incluindo

baixos limites de crédito. Finalmente, antes de inserir os seus dados pessoais ou financeiros, deve certificar-se de que a informação está a ser transferida em segurança, o que significa, habitualmente, o aparecimento de um cadeado na zona inferior do seu browser. O endereço da página protegida deve começar por https (o "s" quer dizer segurança) e não por http.

Verifique também que destino será dado aos dados pessoais enviados, como, por exemplo, o acesso por parte de terceiros ou a sua habilitação à recepção de informações promocionais. Em qualquer caso, poderá sempre aceder aos seus dados e rectificá-los, assim como pedir para deixar de receber ofertas comerciais.

Guarde sempre todas as informações relativas à compra, a correspondência efectuada com o site e a informação de transacção bancária. Servirão de comprovativos caso surja alguma dificuldade.

Utilizar o cartão de crédito na Internet é seguro?

Utilizar um cartão de crédito na Internet não é mais perigoso do que fazê-lo numa loja ou numa encomenda por telefone. É, até, frequentemente, o meio de pagamento mais vantajoso já que habitualmente o envio é processado imediatamente após a compra. No pagamento feito por cheque, por exemplo, a encomenda só será

enviada após a sua boa cobrança. No caso do envio à cobrança, terá de pagar portes e a taxa de cobrança do transportador. Antes de indicar num formulário na Internet o número do seu cartão, a data de validade e o código de segurança que se encontra no verso do cartão, composto por três dígitos, só tem de assegurar-se de que transmite os seus dados bancários em segurança. Ou seja, o endereço de página deve começar por "https" em lugar de "http" e, por vezes, pelo

aparecimento de um cadeado na zona inferior do seu browser. Não transmita dados bancários em sites que não lhe inspirem confiança ou que não dão qualquer indicação sobre a empresa ou contactos.