



## DESAFIOS E SOLUÇÕES PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM COMPRAS ONLINE <sup>1</sup>

**Vitor Emanuel Rodrigues Viana<sup>2</sup>, Joaquim Henrique Gatto<sup>3</sup>, Bruna Schmidt Bronzatto<sup>4</sup>, Andressa Comparsi Correa<sup>5</sup>, Carlos Eduardo Lopes<sup>6</sup>**

<sup>1</sup> Projeto de Extensão Universitária "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" desenvolvido no Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ,RS.

<sup>2</sup> Bolsista PIBEX. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ.

<sup>3</sup> Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUÍ, RS.

<sup>4</sup> Advogada. Assessora Jurídica do Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução".

<sup>5</sup> Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ.

<sup>6</sup> Acadêmico do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ.

### INTRODUÇÃO

A forma como os consumidores adquirem produtos e serviços têm sofrido alterações importantes e o comércio online tem experimentado um crescimento significativo. Alguns dos fatores que contribuem para esta tendência são a comodidade de fazer compras de forma virtual, a vasta gama de opções disponíveis e a facilidade para comparar preços em diferentes lojas. Porém, juntamente com tais benefícios pode-se verificar muitos desafios relacionados à proteção do consumidor neste cenário. Para os consumidores digitais, questões como fraudes, privacidade de dados, qualidade dos produtos, segurança nas transações e transparência das informações são preocupações constantes.

No Balcão do Consumidor, oferece-se um serviço extremamente importante de orientação e apoio aos consumidores em suas relações de consumo, fornecendo informações sobre direitos, auxiliando-os na conciliação de conflitos e oferecendo suporte para a resolução destes conflitos com fornecedores de produtos e serviços. Esse serviço tem grande relevância no contexto das compras online, no qual os consumidores frequentemente enfrentam desafios como produtos não entregues, entrega de itens diferentes dos anunciados, dificuldades de devolução e reembolso, além de práticas comerciais enganosas.

O Balcão do Consumidor atua como um intermediário, ajudando a garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados, fornecendo orientação sobre como proceder em casos de disputa e facilitando a comunicação entre as partes envolvidas para resolver as questões de maneira eficiente e justa.



É necessário desenvolver medidas eficazes e inovadoras neste contexto para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados e suas experiências de compra sejam seguras e satisfatórias.

## **METODOLOGIA**

Para a execução deste projeto, é adotado o método de abordagem hipotético-dedutivo, que inclui os seguintes procedimentos: seleção de bibliografia, documentos e legislação pertinente ao tema escolhido visando desenvolver a questão proposta, além da análise de casos reais de atendimento aos consumidores realizados pelo Balcão do Consumidor da Unijuí/Procon-Ijuí.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

As normas relativas às compras na modalidade online estão estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor. Em seu artigo 30, está determinado que o fornecedor ao oferecer o produto ou serviço, se obriga a cumprir todos os requisitos prometidos, como qualidade, preço, quantidade, frete e condições de pagamento prometidos no anúncio.

Contudo, nem sempre há a aplicação integral da legislação, de modo que os consumidores digitais enfrentam uma série de desafios contínuos, entre os quais se destacam fraudes, privacidade de dados, qualidade dos produtos, segurança nas transações e transparência das informações.

Os consumidores estão sujeitos a fraudes diversas, como ataques de phishing, compras fraudulentas realizadas com cartões de crédito furtados/roubados e produtos falsificados que não correspondem à descrição apresentada. Assim, percebe-se que os consumidores frequentemente se deparam com produtos de baixa qualidade que não atendem às suas expectativas ou descrições fornecidas, além de descrições imprecisas e avaliações pouco confiáveis. Além disso, os consumidores muitas vezes recebem informações inadequadas ou confusas, mudanças não notificadas e termos e condições complexos e difíceis de entender.

Ataques de phishing são tentativas fraudulentas de obter informações pessoais, como senhas, números de cartão de crédito, ou induzir ações maliciosas, utilizando mensagens falsas que parecem ser legítimas, como e-mails, mensagens de texto ou sites falsos. Estes



visam enganar os usuários para que revelem informações sensíveis ou cliquem em links falsos, comprometendo sua segurança e privacidade.

Casos como esses estão sendo tratados pelo Balcão do Consumidor/Procon de Ijuí. Na data de 18/06/2024, por exemplo, dirigiu-se ao Balcão do Consumidor uma consumidora relatando que no dia 04/05/2024, realizou a compra de dois pares de tênis da promoção “compre 1, leve dois pares”, totalizando R\$237,41. O pagamento foi efetuado via PIX.

Após a compra, ela recebeu um e-mail de confirmação do pagamento do fornecedor, que incluía o código do pedido. Foi-lhe informado que nos próximos dias seria enviado o código de rastreio para acompanhamento da entrega. A consumidora entrou em contato por e-mail com o fornecedor devido à demora na disponibilização do código de rastreio e à falta de recebimento do produto, mas não obteve resposta. Diante da falta de retorno, em 10/06/2024, ela contactou o SAC do fornecedor para buscar elucidações. Em 12/06/2024, o fornecedor respondeu lamentando a situação e informou que o site mencionado pela consumidora não possuía vínculo com eles, informando que estavam enfrentando um golpe de phishing. Diante desses acontecimentos, a consumidora buscou assistência, uma vez que o código COPIA E COLA (é uma prática de programação onde se utiliza trechos de código copiando-os de uma fonte e colando-os em outro lugar, muitas vezes sem modificações ou entendimento completo) falso foi emitido através do site supostamente do fornecedor.

Portanto, é importante ressaltar que a segurança nas transações é uma preocupação significativa em razão da possibilidade de geração de riscos quanto aos pagamentos inseguros e roubo de identidade. Dessa forma, muitos consumidores são relutantes em adotar novas tecnologias de pagamento devido às expostas preocupações com a segurança, porém, a coleta excessiva de dados, o uso indevido e vazamentos também são preocupações constantes. Empresas muitas vezes coletam mais dados do que o necessário e podem compartilhar ou vender essas informações sem o consentimento adequado dos usuários.

Tendo em vista o artigo "Reconhecimento Facial: IA na Segurança e Prevenção de Fraudes", de Meliva.IA, “a prevenção de fraudes com IA tornou-se uma das frentes mais promissoras, permitindo que sistemas financeiros, por exemplo, identifiquem e bloqueiem transações fraudulentas em tempo real”, podemos considerar que um dos métodos mais eficientes para a segurança nas transações para comprar online é o uso de Inteligência Artificial graças a sua eficácia em analisar grandes volumes de dados rapidamente, detectar



padrões anômalos e adaptar-se continuamente às novas técnicas de fraude. Além disso, a IA pode ser integrada com outras tecnologias, como reconhecimento facial e análise comportamental, para fornecer uma camada adicional de segurança que é essencial no ambiente digital atual.

Dito isso, algumas medidas podem ser tomadas para que as fraudes sejam evitadas ou menos frequentes nas compras online. A crescente prevalência de compras online destaca a importância do estudo de Alves (2023) sobre MFA, que é um processo de cadastro que requer dados específicos e de difícil acesso para a realização das transações, além de ser um fator essencial para a política de gerenciamento de acessos e identidades dentro das organizações. MFA (Multiple Factor Authentication ou Autenticação Multi-fator) é um método de segurança que exige que o usuário forneça dois ou mais tipos de evidências (ou fatores) para verificar sua identidade antes de acessar um recurso ou sistema. A importância da autenticação multifatorial está na adoção de camadas adicionais de segurança, como senhas temporárias e biometria, para validar a identidade dos usuários. Essa ferramenta realiza o monitoramento e alertas em tempo real, utiliza algoritmos de inteligência artificial para identificar atividades suspeitas e fornece a certificação e verificação de vendedores por meio de programas rigorosos para garantir a veracidade dos mesmos nas plataformas digitais.

Para aumentar a segurança dos consumidores em compras online, as empresas devem ser transparentes sobre a coleta e uso de dados, obter consentimento explícito dos usuários, utilizar criptografia para proteger dados sensíveis e implementar rigorosos controles de qualidade nos produtos antes do envio.

As avaliações verificadas ocorrem pela implementação de sistemas que verifiquem a autenticidade das avaliações de produtos, sistemas de detecção de fraudes em tempo real, tecnologias que detectem e bloqueiem transações suspeitas em tempo real, comunicação clara e acessível, com uso de linguagem simples e direta em todas as comunicações e a transparência total e a divulgação acessível e compreensível de todas as informações relevantes sobre produtos, serviços e práticas da empresa.

A implementação de Autenticação Multifator (MFA) poderia ter prevenido ou mitigado o impacto do golpe de phishing descrito no caso da consumidora que comprou os tênis. Esse método adiciona uma camada extra de segurança ao exigir que os usuários

