

COMPRAS SEGURAS NA INTERNET



COMPRAR PELA INTERNET PODE SER SEGURO – BASTA SEGUIR
ALGUMAS RECOMENDAÇÕES BÁSICAS DE SEGURANÇA. VEJA
NESTA CARTILHA QUAIS SÃO ELAS E COMPRE COM TRANQUILIDADE
EM LOJAS VIRTUAIS, SITES DE COMPRAS COLETIVAS E OUTROS.



© 2011, CAIS/RNP - Centro de Atendimento a Incidentes de
Segurança da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa.

É permitida a reprodução parcial ou integral e a distribuição deste material,
desde que citada a fonte e para fins educacionais e de conscientização.

ANTES DAS COMPRAS



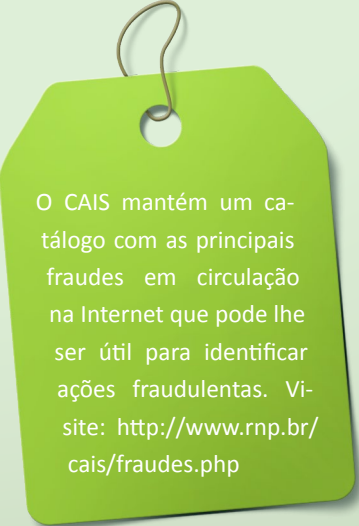
- Antes de comprar, você precisa estar atento(a) ao seu computador. Seu programa anti-vírus está atualizado ou você não tem a menor ideia? As atualizações são importantes porque a cada dia novas ameaças aparecem na Internet e um programa desatualizado pode não identificá-las, deixando seu computador desprotegido. Se existir algum vírus, não é seguro fazer compras online a partir dele. Então, faça a verificação!
- Se não souber como reforçar a segurança do seu computador, peça ajuda. Vulnerabilidades em softwares ajudam os fraudadores. É fundamental manter um antivírus, firewall pessoal, anti-spyware e anti-spam. No caso de Windows, utilize a opção Microsoft Update (em vez de Windows Update) para atualizações. Assim, tanto o sistema operacional quanto os aplicativos (exemplo: Microsoft Office) serão atualizados.
- Da mesma forma, tenha sempre as versões mais recentes de seu navegador de acesso à Internet (exemplos: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome). Isso oferece proteção adicional contra golpes de *phishing* e vírus.
- Mantenha atualizados também o Adobe Flash Player, Sun Java JRE e o Adobe Reader (para documentos .pdf). Há muitas vulnerabilidades que afetam essas aplicações que estão por trás de várias páginas que utilizamos todos os dias.
- Apesar de tentadores, desconfie dos preços muito abaixo da média do mercado. Se não for um site de compras coletivas, onde geralmente os descontos chegam a até 90%, pode tratar-se de uma fraude. Sabe a velha história de que “o barato pode sair caro”? Se encaixa perfeitamente aqui. Tenha bom senso.
- Confira sempre os Termos de Uso e a Política de Privacidade da loja para ver se concorda com eles antes de efetuar a sua compra. Também é importante estar ciente da política de trocas e devoluções para saber como a loja reage a esse tipo de ocorrência.
- Verifique se o endereço do site na barra de endereços corresponde ao nome da loja. Se for um nome diferente, pode ser uma fraude. Na dúvida, prefira digitar o endereço a acessá-lo através de um link, pois pode estar camuflado.

- Seja cuidadoso com os links patrocinados do Google (resultado da busca em uma caixa amarela no topo da página de respostas da busca e no painel direito). Já aconteceram diversos casos em que fraudadores pagaram pelo serviço para destacar suas páginas falsas ou páginas de distribuição de software malicioso (malware). Utilize sites de busca alternativos para verificar o endereço correto da loja, como Dogpile, Clusty e Microsoft Bing.
- Telefone para tirar dúvidas. Se o site não oferece um telefone para contato, desconfie.
- Não deixe suas compras para a última hora! Atrasos eventuais podem ocorrer. Organize-se para comprar com antecedência e não se estressar caso algo dê errado.



MAIS ALGUMAS DICAS PARA PROTEGER SEU COMPUTADOR

- Instrua todas as pessoas que usam o seu computador para que elas façam bom uso dele e não baixem arquivos desconhecidos.
- Crie um usuário diferente para uso da família para não prejudicar o perfil administrador, este último com acesso total ao sistema.
- Não utilize senhas óbvias. Tente utilizar senhas nas quais você possa combinar letras, números e caracteres especiais (Exemplo: %\$#*&).
- Nunca baixe conteúdo ilegal (isto é, que viola direitos autorais) ou de origem desconhecida.
- E-mails com remetente desconhecido, que solicitem dados confidenciais, possuam links camuflados ou ofereçam prêmios aos quais você nunca concorreu são exemplos de mensagens consideradas suspeitas. Desconfie!



O CAIS mantém um catálogo com as principais fraudes em circulação na Internet que pode lhe ser útil para identificar ações fraudulentas. Visite: <http://www.rnp.br/cais/fraudes.php>



COMO SABER SE UMA LOJA É CONFIÁVEL?

- Utilize sites de comparação de preços para escolher o item mais em conta, mas cuidado ao selecionar uma loja! Verifique se ela é confiável antes de efetuar a sua compra.
- Não visite sites sugeridos em spam que você recebe. Você pode ser levado a sites falsos cujo objetivo seja coletar seus dados financeiros ou instalar programas maliciosos.
- Utilize as barras anti-phishing no navegador para ajudar a identificar páginas falsas conhecidas. Elas podem indicar que um site de banco brasileiro está hospedado em um outro país, por exemplo. Netcraft Anti-Phishing Toolbar, Microsoft Phishing Filter e AntiFraude UOL (Barra UOL) são algumas das opções.
- Faça uma consulta sobre a empresa no site Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br). Uma busca rápida pode revelar resultados sobre atrasos na entrega, problemas com trocas, produtos danificados etc.
- Confirme se a empresa existe realmente. Procure o CNPJ no site Registro.br (www.registro.br) e faça uma busca simples na Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br). Se não encontrar o CNPJ, pode desconfiar.
- Pesquise sobre a empresa nos sites de busca. Veja o que aparece sobre ela quando você digita seu nome no Google, por exemplo. Você pode encontrar tanto reclamações quanto boas indicações.
- Peça opinião de outras pessoas em suas redes sociais ou mesmo pessoalmente. Sempre é mais confiável comprar em uma loja onde outras pessoas compraram sem problemas.
- Compre apenas de empresas online reconhecidas no mercado. Visite sites como Buscapé (www.buscape.com.br) e Bondfaro (www.bondfaro.com.br) para conhecer sites confiáveis - ambos têm um processo de filiação sujeito a aprovação, selos de empresas reconhecidas, bem como opiniões e avaliações dos próprios compradores.



QUAIS AS VANTAGENS DE SE COMPRAR PELA INTERNET?

- **Comodidade.** Não há filas ou multidões, o serviço fica disponível 24 horas por dia e você pode comprar sem sair de casa.
- **Pesquisa de preço.** A Internet é o limite. Você pode pesquisar preços em diversos sites ou utilizar serviços específicos para isso, optando pela melhor oferta.
- **Descontos.** Geralmente as lojas online oferecem muito mais produtos em promoção que as lojas físicas - isso sem falar nos sites de compras coletivas, que apresentam descontos de até 90%.
- **Formas de pagamento.** Comprar pela internet geralmente possibilita muitas outras formas de pagamento além das encontradas em lojas convencionais.
- **Personalização.** Nada de vendedores empurrando compras - na Internet, você consulta e escolhe o que quiser.

Fique ligado!

Itens com mais risco. Tenha cuidado especial ao comprar itens populares, como MP3 *players*, câmeras digitais, *smartphones*, TVs LCD, *notebooks*, *tablets* e navegadores GPS. Itens mais desejados são mais explorados, o que pode tornar a compra mais arriscada. Desconfie se vir muitos itens difíceis de ser encontrados em um mesmo site.





DURANTE AS COMPRAS

- Prefira fazer suas compras *online* a partir de seu computador pessoal, pois você tem mais controle do que foi acessado através dele. Se utilizar computadores públicos, de LAN *houses*, do trabalho ou mesmo de amigos, tome cuidados redobrados.
- Verifique se o site oferece comunicação segura entre seu computador e o servidor. O nome técnico deste protocolo é SSL ou TLS (*Secure Socket Layer / Transport Layer Security*) e pode ser verificado em seu navegador pelas presenças do endereço no formato <https://www.example.com> (em vez de <http://...>) e da figura de um cadeado na interface gráfica de seu navegador. O navegador Mozilla Firefox complementa esses indicadores visuais trocando a cor de fundo da barra de endereços (URL) para amarelo.
- Usar o cartão de crédito em compras online é tão seguro quanto usá-lo em um restaurante. Tanto compras no mundo real quanto online estão sujeitas a fraudes ou problemas na manipulação de seus dados (armazenamento inadequado e vazamento dos dados de seu cartão, por exemplo). Se preferir, use UOL PagSeguro ou PayPal. Essas duas formas de pagamento são muito seguras e você não precisa fornecer os dados de seu cartão de crédito à loja.
- Se ainda assim você não se sentir muito seguro(a), escolha o pagamento via boleto bancário ou SEDEX a cobrar. Evite informar sua conta bancária e CPF - prefira um depósito não identificado.

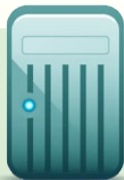
Fique ligado!

Cadeado no navegador não é garantia de segurança! Existem vários ataques que permitem que alguém faça com que o computador seja um intermediário na conexão entre ele e o site de compras. A conexão segura acontecerá, mas ela será estabelecida entre seu computador e o computador malicioso, que estabelece a conexão com o servidor do site de compras. Isto permite que tudo o que você envia seja lido. Fique atento a alertas relacionados a certificados digitais que seu navegador apresenta.



DICAS ESSENCIAIS PARA FAZER COMPRAS COLETIVAS SEGURAS

- Pergunte aos seus amigos se eles já compraram pelo site em questão. Sempre é melhor contar com a indicação de alguém conhecido.
- Pesquise sobre o site nas redes sociais. Veja o que estão falando dele, se existe algum elogio ou reclamação.
- Verifique a abrangência geográfica do site. Os sites melhor estruturados oferecem promoções em muitas cidades diferentes.
- Veja se você conhece as marcas que estão anunciando. Nomes conhecidos passam uma segurança maior.
- Veja quantas ofertas já foram vendidas. Será que uma loja ou serviço pequeno conseguirá atender a demanda? Atente para esta questão.
- Confira no box “Como saber se uma loja é confiável” outras dicas que também se aplicam às compras coletivas.



DICAS DE SEGURANÇA PARA COMPRAS EM SITES INTERNACIONAIS

- Verifique se o vendedor ou loja entrega os produtos no Brasil.
- Verifique a reputação do vendedor.
- Alguns produtos podem ser taxados e retidos pela alfândega. Verifique as taxas de envio internacional antes de comprar, a política de entrega da loja e procure referências.
- Sempre é melhor comprar de algum vendedor ou loja indicado por alguém que já tenha recebido seu pedido sem problemas.
- Faça uma busca na Internet para conferir o que foi dito sobre a loja.



DEPOIS DAS COMPRAS



Fique ligado!

Confira sempre a fatura de seu cartão.

Acompanhe com cuidado a fatura de seus cartões de crédito. O ideal é conferir assim que ela chegar. Se identificar uma compra irregular, informe a sua operadora. Operadoras sérias costumam apoiar o processo de investigação e ressarcir quando comprovada a fraude. A maioria dos cartões oferece fatura parcial - a movimentação atualizada antes do fechamento. Verifique se seu cartão oferece o serviço de notificação de transações via SMS (torpedo). Este recurso não impede fraudes, mas permite que você reaja o mais rápido possível.

- Caso tenha efetuado cadastro com seus dados e depois de efetuar a compra, faça *logout* do site. O raciocínio é o seguinte: quando você tira dinheiro do banco, você não encerra a sessão antes de deixar a caixa eletrônico? Sim, pois desta forma você está protegendo a sua conta, evitando que outros a acessem. A lógica é a mesma ao fazer *logout*.
- Sempre salve comprovantes de compras pois, se você tiver problemas mais tarde, poderá precisar deles. Você pode salvá-los em seu computador ou enviá-los para o seu e-mail a fim de arquivá-los.
- **Erros e atrasos podem ocorrer mesmo com as melhores e mais confiáveis empresas online, por diversas razões. Veja o que você pode fazer se isso acontecer com você:**



O QUE FAZER CASO NÃO RECEBA O PRODUTO NA DATA PREVISTA

- Entre em contato com a loja cobrando a entrega e aguarde uma resposta.
- Caso não consiga resolver o problema diretamente com a empresa, você pode postar uma reclamação no site Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br), onde se costuma dar bastante atenção às ocorrências.
- Sinta-se à vontade para falar sobre o acontecimento em suas redes sociais, pois a maioria das empresas monitora seu nome nas redes e entra em contato para resolver o problema. Ninguém quer que uma imagem negativa seja divulgada.
- Se nenhum desses passos der resultado, procure uma unidade do PROCON (<http://www.portaldoconsumidor.gov.br/procon.asp?acao=buscar>) e faça sua denúncia.



COMPRAS EM SITES DE LEILÃO

- Leia os comentários que os compradores anteriores fizeram com relação ao vendedor. Embora este tipo de indicador esteja sujeito a fraude, a reputação é uma boa maneira de avaliar o vendedor.
- Leia atentamente a descrição dos produtos, política de compra e de entrega do produto.
- Conheça o sistema de qualificação de vendedores de seu site de leilões preferido. Você pode saber mais sobre a reputação do vendedor a partir da avaliação de vendas anteriores feitas por outros compradores.
- Pergunte sobre o produto no espaço destinado a este fim. Este tipo de recurso normalmente é aberto a qualquer pessoa que consulte o produto, podendo ser útil para identificar características que não condizem com a descrição ou mesmo para conhecer compradores insatisfeitos.
- Se você se sentiu lesado por algum vendedor, informe a administração e possíveis futuros compradores (por meio de qualificação) o mais breve possível.

Comprar pela Internet é seguro, afinal?

Comprar pela Internet é cômodo, prático e rápido. Seguindo estas dicas, você também pode fazer uma compra segura!



Ministério da
Cultura

Ministério da
Educação

Ministério da
**Ciência, Tecnologia
e Inovação**

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA