

**COMÉRCIO ELETRÔNICO: O MEDO DE COMPRAR PELA INTERNET**

Tiago Bianchini ferreira<sup>1</sup>; Otavio Moura Almeida<sup>2</sup>; Matheus Alves Ferreira de Paula<sup>3</sup>; José Roberto de Almeida<sup>4</sup>, Roberto Silva Araújo Assis<sup>5</sup>

<sup>1, 2, 3, 4, 5</sup> Universidade de Uberaba

tiagoferreira1258@gmail.com; jose.almeida@uniube.br; roberto.assis@uniube.br

**Resumo**

O comércio eletrônico é um mecanismo de compras que vem aumentando exponencialmente ao longo dos anos devido a facilidade de realizar uma compra, não tendo a necessidade de ir até uma loja física podendo assim efetuar a compra de qualquer lugar, bastando apenas um dispositivo com conexão à internet. Apesar de toda essa facilidade diversas pessoas possuem algum receio de realizar uma compra pela internet, muitas vezes por medo ou até por não saberem como funciona o comércio eletrônico. Este artigo tem por objetivo, ajudar as pessoas a entender melhor como funciona o comércio eletrônico podendo assim realizar suas compras com mais segurança, escolhendo melhores formas de pagamento, meios seguros ao fornecer dados pessoais, e quebrar o paradigma de insegurança em relação a compras *on-line*.

**Palavras-chave:** *E-commerce*. Produtos. Compras.

**1 Introdução**

Quando falamos sobre comércio eletrônico as pessoas têm várias dúvidas e na maioria das vezes até medo de realizar uma compra *on-line*. O principal motivo desta aversão deve-se ao fato dos sites fraudulentos, impedindo o avanço do comércio eletrônico no Brasil. (CANALTECH, 2014).

Pretendemos alcançar com este artigo todas as diretrizes do comércio eletrônico, apresentando as formas de se realizar uma compra *on-line* com segurança, as formas de pagamentos que são utilizadas,

como o produto é entregue e a qualidade dos produtos vendidos.

**2 Materiais e Métodos**

*E-commerce* é a forma de vender produtos *on-line*, sem a necessidade de se ter um espaço físico, pelo *e-commerce* é feito transações comerciais, que são realizados via redes de telecomunicação, em especial a internet. No começo da criação do conceito de *e-commerce*, ele era utilizado apenas para comercialização de bens de preço modestos, como livros e CDs. Atualmente é utilizado para comprar qualquer tipo de produto, como iates, carros de luxo até roupas e perfumes. (ECOMMERCE NEWS, 2017).

Ao contrário das lojas físicas, onde as vendas são pagas de maneira direta e instantânea, o pagamento no *e-commerce* pode ser feito de várias maneiras diferentes, o que exige um suporte de segurança mais complexo e confiável. Fica a critério do comprador escolher qual será a forma que deseja utilizar, ou das políticas de venda do site na qual está oferecendo os produtos escolher qual será a maneira na qual será possível realizar o pagamento.

Com isso iremos analisar todos aspectos referente ao *e-commerce*, como qualidade dos produtos, formas de pagamentos, serviços de entrega e sistemas de segurança ao se realizar uma compra.

**3 Resultados**

A qualidade dos produtos comprados *on-line* sempre gera preocupação, pelo

## 11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

fato do cliente não ter o produto em mãos, não sendo possível experimentar ou averiguar se o produto está danificado ou completo, para isso existe no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor o decreto nº 7.962/2013 que garante que a pessoa que efetuou uma compra pela internet tenha o direito de trocar o produto pelo prazo de sete dias após o recebimento do produto.

Em uma pesquisa divulgada pelo governo chinês mostram que mais de 40% dos produtos vendidos na internet é falsificado ou de baixa qualidade, as reclamações feitas pelos consumidores aumentaram cerca de 300% no último ano, o volume de vendas online na china representa cerca de 400 bilhões de dólares por ano. (GLOBO, 2014).

Há várias empresas de transporte de mercadorias adquiridas por um *e-commerce*, atualmente com o aumento da demanda de compra online, essas empresas estão tendo de investir cada vez mais em equipamentos de última geração para conseguir suprir essa demanda. Empresas como FedEx, postnl, correios, RTE Rodonaves, são alguns dos exemplos de empresas que fazem a entrega de seu produto.

As condições físicas de seu produto dependeram da loja em que você realiza a compra, porém, mesmo com todo o cuidado que a loja tem ao fazer a embalagem do produto, poderão ocorrer danos físicos no transporte, mas ainda sim o produto chega em perfeito estado na grande maioria dos casos.

O tempo de entrega também irá depender de qual transportadora você escolheu. Se for uma compra nacional e o produto tiver em estoque na loja o prazo varia de 7 a 14 dias uteis, já se tratando de uma compra internacional seu produto pode demorar até 60 dias uteis em média.

Outra preocupação frequente é o medo que o cliente tem em fornecer seus dados pessoais, para verificar se é seguro

passar esses dados deve se observar um cadeado que fica no canto superior direito da janela do navegador, que significa que o site é seguro e os dados do cliente não serão abertos ou roubados e o endereço da loja deve sempre começar com <https://>. Tendo verificado isso e o site não possuir nenhum desses requisitos o cliente pode procurar outra loja devido a falta de segurança do site em questão, caso contrário pode se realizar a compra com segurança e sem medo de ter os dados roubados (PELOGGIA,2017).

Existem várias formas de pagamento após efetuar uma compra online, é possível fazer por depósito em conta onde a empresa oferece o número de uma conta e o cliente efetua o depósito. Um dos pontos positivos que podemos citar desse método é o fato de não ter a necessidade de utilizar nenhum serviço, precisando apenas de possuir uma conta no banco, por outro lado este método é um pouco inseguro tanto para empresa quando para o cliente, devido a isso é de baixa aceitação essa forma de pagamento na maioria dos comércios eletrônicos.

Outra forma de pagando é o boleto, esse meio é bastante utilizado e encontra-se em praticamente todos comércios eletrônicos. Um dos pontos positivos que temos é que não há juros, em contrapartida não é possível parcelar a compra usando esta forma de pagamento. A figura 1 representa a dúvida do consumidor de como é realizado o pagamento.

Efetuar pagamentos usando um cartão de débito é outra forma disponível em vários comércios eletrônicos, é mais encontrado em empresas onde a venda é feita a vista. Um dos pontos positivos que podemos citar desse método é o fato de que ele é bastante aceito em vários comércios eletrônicos, já em contrapartida, é justamente o fato de que não é possível parcelar o pagamento da

## 11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

compra, já que a compra é apenas a vista. (MESQUITA, 2014).

**Figura 1:** Formas de pagamento



Fonte: Gerencianet (2014)

Outro método também que é amplamente usado e que é a uma das formas mais usadas de pagamento on-line é a partir do cartão de crédito. O fator que conta positivamente para essa preferência de pagamento é que é possível parcelar suas compras, muitas empresas oferecem ao cliente a opção de parcelar a compra até mesmo em dezoito vezes, o lado negativo disso é que quanto maior for o tempo que a compra é parcelada, maior são os juros sobre a compra.

Atualmente também existe a forma de pagamento a partir de uma transferência eletrônica, onde o cliente possui créditos em uma determinada plataforma e transfere para uma conta de uma empresa a partir dessa plataforma online, um dos pontos positivos da utilização desse modelo de pagamento é a facilidade que o consumidor tem de transferir o dinheiro, mas é um método não tão seguro, além de ter que pagar uma taxa para a plataforma onde está se utilizando para realizar a transferência

### 4 Discussão

Um dos aspectos importantes em optar por esse tipo de compra é

principalmente a facilidade e praticidade, bastando apenas um dispositivo com conexão à internet, a entrega também é de forma bastante prática, é entregue ao destinatário por serviços da própria empresa ou serviços terceirizados. A falta de segurança que muitas pessoas ainda têm é um problema, mas com o crescimento da segurança da informação e do próprio acesso à informação, já está sendo visto uma maior confiabilidade por parte dos consumidores.

Tanto Stefano (2016, p.254) como Zattar (2016, p. 254) observamos que as formas de pagamento por algum produto adquirido via *e-commerce* é um fator importante ao se realizar uma compra, as formas de pagamentos são diversas, sendo cartão de débito ou de crédito as formas dominantes de pagamentos *on-line*. É possível também efetuar o pagamento a partir de um boleto bancário ou transferência eletrônica de fundos (TEF) entre outras formas de pagamento.

Com o avanço da tecnologia e crescimento de mídias e redes sociais, pode ser realizada uma compra onde a tramitação é feita a partir de uma rede social, onde o cliente e vendedor entram em contato por meio de mensagens, chamadas de áudio ou vídeo, método no qual deve possuir certa cautela com a pessoa que está vendendo o produto, pois é uma forma que não possui garantia de entrega e qualidade do produto ofertado.

Quando falamos de qualidade de produtos, dependerá muito do consumidor, cada um tem suas preferências. Com o *e-commerce*, consumidor e marcas estão cada vez mais próximos, pois o próprio consumidor pode entrar em contato com a marca do produto e resolver o problema sem precisar de uma loja em questão. Outro ponto delicado é sobre a qualidade do transporte de seu produto, depende da

## 11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

loja que está despachando o mesmo para garantir a integridade do produto.

### 5 Conclusão

Por se tratar de uma forma relativamente nova para grande parte das pessoas, as compras on-line vêm sendo um mercado que está crescendo cada vez mais. É essencial que haja mais disponibilidade de informação de como realizar uma compra *on-line* de forma segura e confiável. Com esse estudo foi possível entender melhor como funciona o Comércio eletrônico, ajudando assim diversas pessoas que não utilizavam esse recurso por medo ou por não saber como efetuar uma compra pela internet. Com isso foi mostrado quais são as vantagens e as desvantagens de realizar uma compra, apresentando os riscos, a qualidade do produto, métodos de segurança e formas de pagamento.

### Referências

CANALTECH. Um em quatro brasileiros não compra pela internet por medo de fraudes. 2014. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/e-commerce/Um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-compra-pela-internet-por-medo-de-fraudes/>>. Acesso em: 21 de outubro de 2017.

E-COMMERCENEWS. O que é e-commerce. 2017. Disponível em:

<<https://ecommercenews.com.br/o-que-e-commerce/>>. Acesso em: em 23 de novembro de 2017.

GERENCIANET. Qual a melhor forma de compra online? 2014. Disponível em: <<https://gerencianet.com.br/blog/melhor-forma-de-pagamento-online-31/>>. Acesso em: 22 de outubro de 2017.

GLOBO. Pesquisa aponta pirataria na venda de produtos pela internet na China. GloboPlay. Disponível em: <<https://globoplay.globo.com/v/4584710>>. Acesso em: 22 de outubro de 2017.

MESQUITA, Felipe. Tipos de pagamento online para sites de compras. 2014. Disponível em: <<http://www.shapeweb.com.br/blog/2014/03/17/tipos-de-pagamento-online-para-sites-de-compras/>> . Acesso em: 21 de novembro de 2017.

PELOGGIA, Natalia. Compras pela internet: Procon dá dicas de segurança. 2017. Disponível em: <<https://procon.campinas.sp.gov.br/compras-pela-internet-procon-d-dicas-seguran>>. Acesso em: 12 de setembro de 2017.

STEFANO, Nara e ZATTAR, Izabel Cristina. Ecommerce: conceitos, implementação e conceito. Curitiba: Intersaberes, 2016.