

GUIA PRÁTICO · CONSUMIDOR 2026

Guia da compra segura pela internet

Como identificar loja falsa antes de pagar — e o que fazer quando o produto não chega.

Antônio Carlos Brandão Júnior
Advogado · OAB/SP 261.269
advogadonet.com.br

ANTES DE COMPRAR

Cinco minutos que evitam meses de dor de cabeça

O comércio eletrônico é hoje um dos campeões de reclamação no Brasil. Boa parte dos problemas — produto que não chega, loja que some, cobrança que não bate — poderia ser evitada com uma checagem de poucos minutos antes de finalizar a compra.

Este guia traz o que conferir antes de pagar, como reconhecer os sinais de uma loja falsa e, se algo der errado, o caminho para resolver.

Os sinais que você precisa ler

 Pode confiar CNPJ ativo e visível Endereço e telefone reais Reputação com histórico Site com cadeado (https)	 Atenção Preço bem abaixo do mercado Loja recém-criada Só aceita Pix Contato só por WhatsApp	 Fuja Sem CNPJ nenhum Erros grosseiros de texto Pressão de tempo Endereço inexistente
--	---	--

PASSO 1

Confira a loja antes de pagar

Toda loja séria fornece essas informações. A ausência de qualquer uma delas já é motivo para desconfiar.

O CNPJ é o ponto de partida

Por lei, o site precisa exibir o CNPJ, o endereço físico e formas de contato. Pegue o CNPJ e consulte gratuitamente na **Receita Federal**: veja se está ativo, se a razão social bate com a loja e há quanto tempo existe. Empresa aberta há poucas semanas vendendo eletrônicos com desconto agressivo é um sinal clássico.

Reputação: onde olhar de verdade

- **Reclame Aqui** — veja o índice de resposta e, principalmente, o teor das reclamações recentes.
- **Consumidor.gov.br** — plataforma oficial; mostra se a empresa responde e resolve.
- **Busca simples** — pesquise o nome da loja junto da palavra “golpe” ou “não recebi”.
- **Redes sociais** — perfil sem histórico, sem seguidores reais ou com comentários bloqueados é alerta.

O truque do preço bom demais: golpistas sabem que desconto agressivo desliga o senso crítico. Se o preço está muito abaixo de todos os concorrentes, a pergunta certa não é “achei uma oportunidade?”, e sim “**por que só essa loja consegue esse preço?**”

PASSO 2

Como pagar com mais segurança

A forma de pagamento muda completamente a sua chance de recuperar o dinheiro se algo der errado.

Mais proteção

- ✓ Cartão de crédito
- ✓ Plataformas com garantia
- ✓ Boleto de empresa verificada
- ✓ Pix com CNPJ conferido

Menos proteção

- ✗ Pix para pessoa física
- ✗ Transferência para conta de terceiro
- ✗ Pagamento antecipado integral
- ✗ Cripto ou meios atípicos

Por que o cartão de crédito protege mais

Na compra com cartão existe a possibilidade de **contestação da cobrança** junto à administradora quando o produto não é entregue ou não corresponde ao anunciado. Não é automático nem garantido, mas é um caminho a mais que o Pix para pessoa física simplesmente não oferece.

Se for pagar por Pix, confira sempre o nome e o CNPJ do recebedor antes de confirmar — a tela do seu banco mostra essa informação. Recebedor pessoa física numa compra de loja é um alerta forte.

PASSO 3

O produto não chegou. E agora?

Primeiro, respire: atraso não é necessariamente golpe. Siga a escada — cada degrau fortalece o próximo.



O prazo que a lei te dá

Quando há vício ou falha na entrega, o fornecedor tem um prazo para resolver. Não resolvendo, você pode exigir a substituição do produto, a devolução do valor pago ou o abatimento proporcional do preço — a escolha é sua, não da loja.

30 dias

Prazo geral para o fornecedor sanar o problema. Depois disso, você escolhe a solução.

PASSO 4

Guarde tudo desde o primeiro clique

A diferença entre quem resolve rápido e quem se perde no processo quase sempre está na organização das provas — e o melhor momento para reuni-las é **antes** de precisar delas.

Guarde desde a compra

- ☒ Print do anúncio, com preço, prazo e descrição
- ☒ Confirmação do pedido e número do pedido
- ☒ Comprovante de pagamento
- ☒ E-mails trocados com a loja
- ☒ Prints de conversas no chat ou WhatsApp
- ☒ Código de rastreio e histórico de entrega
- ☒ Protocolos de todo atendimento

Dica prática: crie uma pasta no celular ou no e-mail para cada compra de valor relevante. Parece exagero até o dia em que você precisa provar o que foi anunciado — e o anúncio já saiu do ar.

PARA FECHAR

Comprar bem é comprar com calma

Praticamente todos os golpes de e-commerce dependem de pressa: promoção que acaba, últimas unidades, desconto só hoje. Cinco minutos conferindo CNPJ e reputação custam muito menos do que meses tentando reaver dinheiro.

E se algo já deu errado, lembre-se: você tem direitos, existem canais gratuitos e o caminho é mais acessível do que parece.

Comprou e não recebeu? Cobraram errado?

Se a loja não resolveu e você não sabe qual o próximo passo, fale com um advogado especialista em direito do consumidor.

advogadonet.com.br

WhatsApp: (11) 98016-7263

Aviso: material exclusivamente informativo e educacional. Não constitui consultoria jurídica individual nem garantia de resultado. Cada caso depende das circunstâncias concretas, das provas disponíveis e da legislação vigente. Para orientação sobre a sua situação específica, consulte um advogado.

Antônio Carlos Brandão Júnior — OAB/SP 261.269
advogadonet.com.br