

Cartilha do Consumidor Digital



Uma missão:
CUIDAR DOS
CONSUMIDORES

Procon
João Pessoa



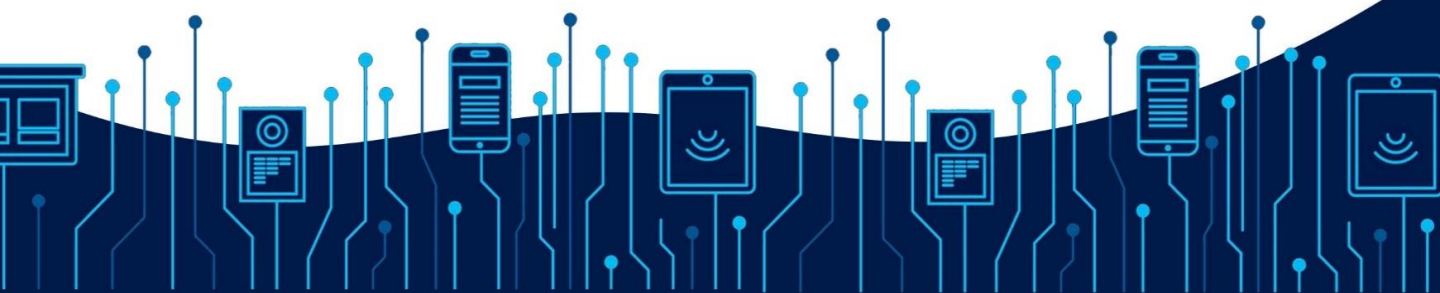
Cícero Lucena
Prefeito

Leo Bezerra
Vice-Prefeito

Jair De Queiroz Pires Júnior
Secretário

Marcos Antônio Souto Maior Filho
Secretário Executivo

Cartilha do Consumidor Digital



Com o avanço da tecnologia, compras e contratações de serviços pela internet se tornaram cada vez mais comuns.

No entanto, é essencial que os consumidores digitais conheçam seus direitos para evitar golpes e problemas com empresas.

Esta cartilha traz informações essenciais sobre o consumo digital e como se proteger.

DIREITOS DO CONSUMIDOR DIGITAL

Direito à Informação Clara e Precisa:

- Todo site ou plataforma deve apresentar informações claras sobre produtos e serviços.
- O preço total, incluindo taxas e frete, deve estar visível antes da finalização da compra.
- As características do produto (cor, tamanho, funcionalidade) devem estar bem descritas.

Direito ao Arrependimento:

- O consumidor pode desistir da compra em até sete dias após o recebimento do produto ou serviço, sem justificativa, desde que a compra tenha sido feita pela internet, telefone ou catálogo (art. 49 do Código de Defesa do Consumidor - CDC).
- O valor deve ser reembolsado integralmente, incluindo o frete.

Direito à Segurança e Privacidade:

- Empresas devem garantir a segurança dos dados pessoais dos consumidores.
- O compartilhamento de informações só pode ser feito com consentimento.
- O consumidor tem direito de pedir a exclusão de seus dados de uma plataforma digital.

Direito à Garantia e Assistência:

- Produtos com defeito possuem garantia de 30 dias (não duráveis) ou 90 dias (duráveis).
- Caso não seja consertado em até 30 dias, o consumidor pode exigir:
 - ✓ Troca do produto
 - ✓ Devolução do dinheiro
 - ✓ Desconto proporcional



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E O DIREITO DO CONSUMIDOR

Os consumidores têm direitos garantidos pela LGPD, incluindo:

- **Direito de acesso:** Saber quais dados estão sendo coletados e o porquê.
- **Direito à correção:** Atualizar dados imprecisos ou desatualizados.
- **Direito à exclusão:** Solicitar a exclusão de dados pessoais.
- **Direito à portabilidade:** Transferir dados para outro fornecedor de serviço.
- **Direito ao consentimento:** Os consumidores devem consentir explicitamente com o tratamento de seus dados pessoais.

As empresas que coletam e processam dados pessoais de consumidores têm responsabilidades, como:

- **Consentimento explícito:** Obter permissão clara para coleta de dados.
- **Finalidade específica:** Utilizar os dados apenas para os fins previamente informados ao consumidor.
- **Segurança:** Adotar medidas de segurança para proteger os dados coletados.
- **Transparência:** Informar claramente aos consumidores como seus dados serão utilizados, quem terá acesso a eles e por quanto tempo serão armazenados.

CUIDADOS AO COMPRAR ONLINE

Pesquise a reputação da loja:

- Verifique avaliações no Reclame Aqui e sites de consumidores.
- Desconfie de preços muito abaixo do mercado.

Evite clicar em links suspeitos:

- Nunca compre por links enviados via WhatsApp, e-mail ou redes sociais sem verificar a autenticidade do site.

Verifique a segurança do site:

- Dê preferência a sites com HTTPS e selos de segurança.
- Sempre leia os termos de uso e política de devolução.

Guarde todos os comprovantes:

- Prints da oferta, e-mails de confirmação e notas fiscais são essenciais para eventuais reclamações.



RELAÇÃO ENTRE A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL “IA” E O DIREITO DO CONSUMIDOR

- **Transparência e Informação:** O Código de Defesa do Consumidor (CDC) exige que as empresas forneçam informações claras e precisas sobre produtos e serviços. No uso de IA, os consumidores devem entender como seus dados são coletados e processados, e como as decisões são tomadas por sistemas automatizados. A falta de transparência pode ser um problema, especialmente quando a IA influencia decisões de compra ou o tratamento de dados pessoais.
- **Proteção de Dados Pessoais:** Os consumidores devem ser informados sobre como seus dados são usados e ter controle sobre isso. A IA deve ser configurada de maneira a cumprir essas normas, oferecendo proteção adequada ao consumidor.
- **Responsabilidade sobre danos:** Quando a IA provocar algum dano ao consumidor (por exemplo, um erro em um algoritmo que afete uma compra ou serviço), surge à questão sobre a responsabilidade civil. Segundo o CDC todos que fazem parte da cadeia de consumo tem responsabilidade sobre o dano causado ao consumidor.
- **Discriminação Algorítmica:** A IA pode, em alguns casos, reforçar preconceitos ou discriminação, especialmente se os dados usados para treiná-la contiverem viés. Isso pode impactar negativamente consumidores de grupos minoritários ou vulneráveis. Por exemplo, em sistemas de crédito, a IA pode acabar oferecendo condições piores para determinados consumidores sem uma explicação clara do porquê.
- **Atendimento ao Consumidor:** A inteligência artificial tem sido muito utilizada em chatbots e sistemas de atendimento ao cliente. Isso oferece conveniência e agilidade, mas quando o atendimento automatizado não for suficiente? O direito do consumidor garante que os consumidores não sejam prejudicados por respostas automatizadas ou tratativas inadequadas.
- **Práticas Comerciais:** A IA também impacta as práticas comerciais, como a precificação dinâmica, que altera os preços com base no comportamento do consumidor. Isso pode gerar questionamentos sobre a concorrência leal e práticas abusivas, como o aumento de preços em momentos de alta demanda.



No geral, o uso da inteligência artificial no mercado consumidor exige um equilíbrio entre inovação e proteção, para garantir que os direitos dos consumidores sejam preservados, enquanto as empresas podem aproveitar as vantagens da tecnologia. O desenvolvimento de regulamentações mais claras e específicas sobre a IA e, seus impactos no direito do consumidor, será fundamental para garantir que as interações entre consumidores e sistemas automatizados sejam justas e seguras.

COMO RECLAMAR SEUS DIREITOS

- Tente resolver com a empresa – Entre em contato pelo SAC ou chat da loja.
- Procure o PROCON – Caso o problema não seja resolvido diretamente com a loja.
- Ação judicial – Se necessário, procure o Juizado Especial Cível para casos de menor valor.



Uma missão:
CUIDAR DOS
CONSUMIDORES

Procon
João Pessoa



PREFEITURA
**JOÃO
PESSOA**

cidade em
crescimento

**Para consultas,
reclamações e denúncias:**

 **83 3213-4702**

 **0800 083 2015**

 **83 98665-0179**

Atendimento virtual



Cartilha do Consumidor Digital



**Se você é um consumidor digital,
esteja sempre atento e bem informado!
Seus direitos garantem compras seguras e protegidas.**



**PROCON/JP – Atendimento presencial ou online,
de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;**



Avenida Dom Pedro I, 382, Centro, João Pessoa-PB.