

# Natal antecipado



**Renato Mota**  
 rnmota@jc.com.br

Especial para o JC

Antecipar as compras de fim de ano já era uma dica primordial do varejo online e, este ano, isso vale mais do que nunca. Com o Natal caindo num domingo, o prazo para a entrega dos presentes pelos Correios fica mais apertado, e o consumidor pode acabar de mãos abanando na hora da troca de presentes. Para garantir a alegria natalina, usuários e empresas trabalham unidos.

continua na página 2

# Tempo de compras acirradas

**E-COMMERCE** Este ano, os pedidos de fim de ano na web deverão somar R\$ 2,6 bilhões, um aumento de 20% em relação ao Natal de 2010

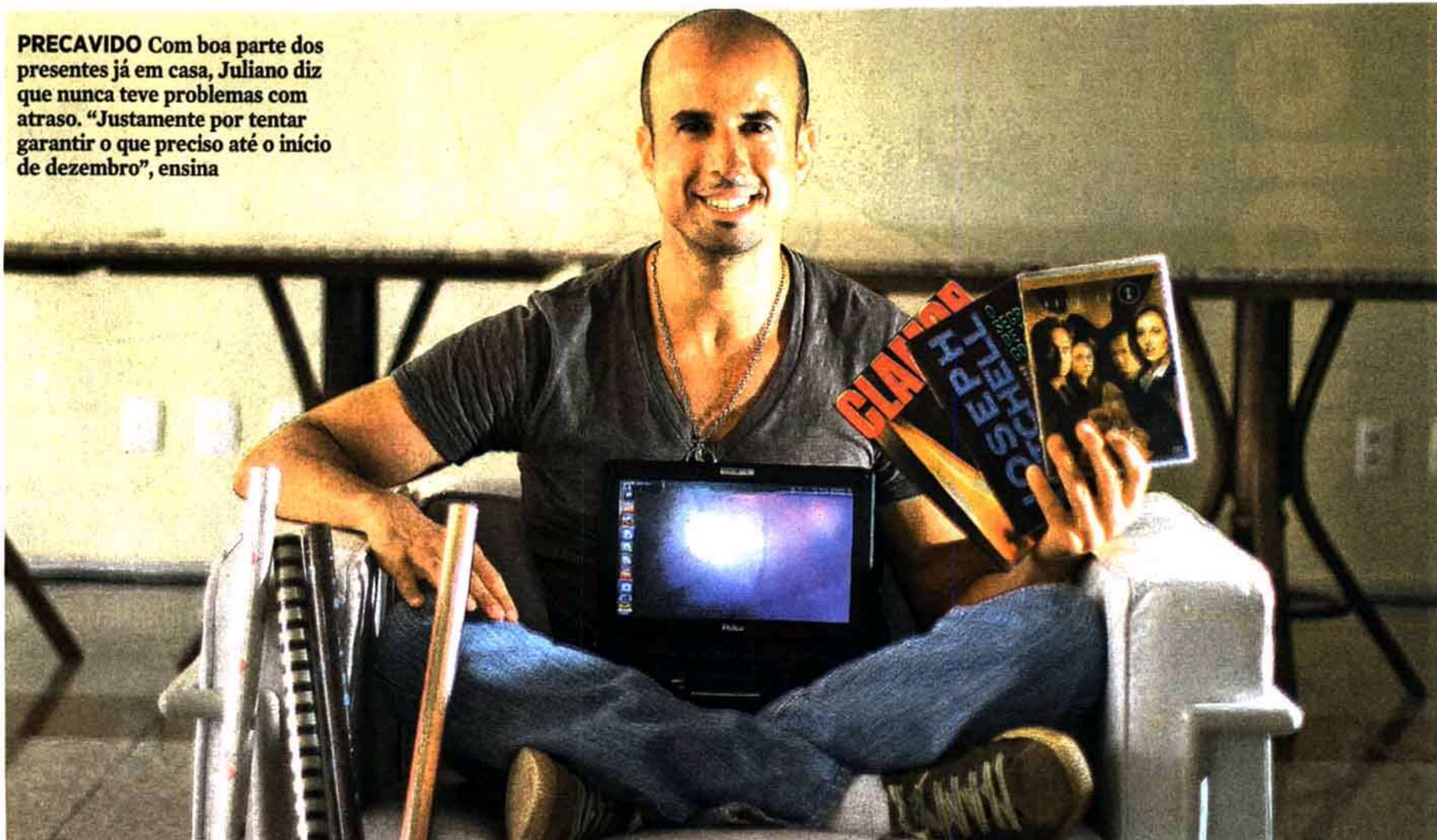
continuação da página 1

Faltando cerca de um mês para o Natal, o estudante Juliano Mendes já comprou boa parte dos presentes que distribuirá no fim do ano. Começou o ritual em outubro. "Sempre compro muito pela internet, então nunca é demais se antecipar", afirma. Como todo e-consumidor mais experiente, Juliano sabe que os últimos meses do ano são os mais complicados na hora de receber dentro do prazo. "Nunca tive problemas com atraso justamente por tentar garantir tudo o que preciso até o início de dezembro. Já recebi boa parte, só falta embrulhar", conta.

Semelhante a outros Natais, as expectativas para 2011 do comércio eletrônico para a época são as melhores. De acordo com a consultoria e-bit, as vendas online deverão chegar ao patamar de R\$ 2,6 bilhões, o que representa um crescimento de 20% em comparação ao mesmo período em 2010, com um ticket médio de R\$ 350.

"O Natal representa aproximadamente 15% do total de pedidos no ano dentro do comércio eletrônico. Se compararmos os números de todos os meses, em 2011 deveremos crescer entre 26% e 28%", conta o diretor da Camara-e.net, Gerson Rolim. Em termos de tráfego de dados pela rede, em dezembro o número de visitantes nas páginas de comércio eletrônico chega a ser duas vezes e meio maior do que nos outros meses. "Estamos prevendo um aumento de volume de tráfego entre 30% e 40%, o que já estava previsto para o período. Como principal ação iremos reforçar o monitoramento do tráfego", afirma o diretor de marketing da Netshoes, Roni Bueno. A estimativa da empresa é dobrar seu volume de pedidos nas semanas de maior movimento, comparando com o mesmo período em 2010.

**PRECAVIDO** Com boa parte dos presentes já em casa, Juliano diz que nunca teve problemas com atraso. "Justamente por tentar garantir o que preciso até o início de dezembro", ensina



Flora Pimentel/JC Imagem

## Preste atenção

Editoria de Arte/JC



● Fundamental não só no Natal, mas no ano inteiro: antivírus, firewall e spyware instalados e atualizados no computador. O hábito de fazer varreduras (passar os softwares de segurança) na máquina pelo menos uma vez por semana é muito saudável. Máquinas em lan houses e cibercafés devem ser evitadas



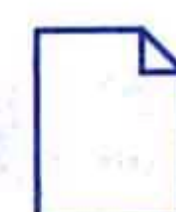
● Se é a sua estreia, escolha produtos de valores baixos e evite usar a compra online pela primeira vez em uma situação de emergência



● No acesso ao site da empresa de compra, verifique os certificados de segurança clicando na imagem do cadeado ou em propriedades da página. Cheque também se o endereço da compra começa com "https"



● Pagamento através do Paypal, PagueSeguro, MercadoPago e similares são uma boa opção, caso não queira fornecer dados do cartão em cada loja online que se cadastrar. Evite boleto ou depósito em conta corrente, a não ser que já tenha utilizado esta forma antes no site de compras



● Evite entrar na página de compras por intermédio de um link de um e-mail. Busque sempre digitar o endereço na barra de endereços



● Guarde qualquer documento que possa servir de troca em caso de reclamações, como nota fiscal, e-mails trocados com a loja ou até promoções exibidas na home page



● Consulte sites de reclamações, como Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)) ou o telefone do Procon (0800 2821 512), caso queira mais informações sobre a qualidade das lojas online



● Não se deixe seduzir pela primeira oferta. Procure navegar por diversos estabelecimentos e fazer uso de sites de comparação de preços



● Compre em sites conhecidos, em que algum amigo seu já tenha comprado sem problemas de entrega ou produto. Caso esteja fazendo compras em sites de vendedores autônomos, verifique a pontuação do mesmo e sempre tenha paciência para ler os pontos negativos e positivos do comprador. Sempre peça a nota fiscal para ter garantia e certeza da procedência do produto



● Ao receber as encomendas pelo correio, não assine o recebimento se o produto estiver amassado ou quebrado. Se não for o item que encomendou, devolva ao entregador e especifique o motivo do não recebimento. Verifique também a existência da nota fiscal discriminando o produto e, no caso de artigos de comunicação, se possui o IMEI. Caso contrário você perderá a garantia

Fonte: Alexandre Hashimoto ([www.riobrancofac.edu.br](http://www.riobrancofac.edu.br))



Flora Pimentel/JC Imagem

**Marcos nunca vai atrás de ofertas. Ele se sente mais seguro em sites conhecidos**

Além da influência dos fatores econômicos (maior poder de compra e prazos para pagamento), esse crescimento se deve também à maior confiabilidade que os serviços de compras online vêm ganhando dos consumidores. "O índice de satisfação dos e-consumidores brasileiros é de 85%. Maior, por exemplo, do que nos Estados Unidos, que é de 82%", explica Rolim. O designer Marcos Souza é um dos que se sentem seguros comprando na web. Mais de 90% das compras dele são realizadas online. "Presentes de Natal e de amigo secreto costumam comprar até no máximo 15 de dezembro. Espero só o 13º salário sair pra fazer os pedidos", conta Marcos.

Para os especialistas e clientes consultados, a maior vantagem de fazer as compras pela internet não são os preços, e sim a comodidade. "Nunca vou em busca da melhor oferta. Prefiro comprar sempre em sites grandes, que são mais confiáveis. Nesse tipo de serviço, sei que em caso de problemas posso reclamar", diz Marcos.

De usuário para usuário, as dicas de quem já está garantindo o fim de ano pela internet são importantes. "Sempre recomendo que as pessoas usem meios de pagamento como o PagSeguro e o PayPal. Você faz um cadastro só e compra na maioria dos sites. Até para ser reembolsado em caso de problemas é mais fácil", conta Marcos.

Para encontrar produtos mais em conta, Juliano aposta nos sites de sebos e ofertas, como o Estante Virtual e o Mercado Livre. "Procure pesquisar as qualificações do vendedor e leia as recomendações dos outros compradores antes de fazer qualquer compra", completa o estudante. (R.M.)



Chico Porto/JC Imagem - 7/10/09

**PROCON Rangel aconselha cautela**

**Fique atento ao acessar sites no smartphone**

Os prazos de entrega não devem ser a única preocupação dos e-consumidores neste fim de ano. Como se trata de compras pela internet, nunca é demais tomar cuidado com a segurança dos seus dados. No Natal, boa parte dos internautas está na rede à procura de produtos e ofertas especiais e, por falta de precaução, acaba se tornando isca perfeita para cibercriminosos. O alerta é da empresa de tecnologia de segurança McAfee.

Os alvos da vez são os smartphones Android. De acordo com a empresa, a incidência de vírus e malwares para essa plataforma foi de 37% no último trimestre. Com cada vez mais lojas online criando aplicativos para facilitar a vida dos usuários nos aparelhos móveis, essa exposição pode se tornar cada vez mais perigosa. Quem baixa programas gratuitos, geralmente para entretenimento que não estão devidamente certificados, está sujeito a instalar também trojans que roubam os dados do usuário.

Outro tipo de golpe que se prolifera nesta época é o phishing, no qual o cibercriminoso cria um site falso de compras para enganar o internauta, seja para roubar os dados do cartão de crédito, seja para vender um produto falsificado. "A dica mais valiosa é: sempre verifique a origem do site. De onde a empresa é e se existe algum telefone de contato ou reclamações dela na internet", alerta o coordenador-geral do Procon Pernambuco, José Rangel.

No caso do roubo de dados, Rangel afirma que a primeira providência é fazer um boletim de ocorrência na delegacia e avisar a instituição financeira e bloquear o cartão de crédito. "Toda operadora possui um núcleo de segurança para identificar casos de clonagem. Se a compra indevida não for estornada, procure o Procon", completa.

A procedência dos produtos também deve ser verificada. Está se tornando cada vez mais comum o caso de empresas de outros países da América Latina criarem sites em português e venderem produtos falsificados para o Brasil. "Como cada país possui sua legislação, é muito complicado resolver o problema do consumidor num caso desses", avisa o coordenador do Procon. (R.M.)

## Logística define entrega no prazo

Enquanto o consumidor faz a sua parte e antecipa as compras de Natal, as empresas investem em logística para cumprir os prazos e entregar tudo dentro do estipulado. Depois de muitas reclamações em anos passados, grandes grupos resolveram investir pesado em infraestrutura para não repetir os erros.

A B2W, responsável pela administração das lojas Americanas, Shoptime e Submarino, chegou a receber uma notificação do Procon-SP de suspensão por 72 horas em virtude da recorrência nos atrasos. A empresa entrou com um recurso contra a penalidade, e afirma que está preparada para o Natal. "A prioridade é não deixar nenhum cliente enfrentar atraso. O Natal representa para nós a melhor época do ano e vamos trabalhar para

entregar as mercadorias dentro dos prazos estabelecidos", afirmou em entrevista coletiva na semana passada o diretor de relações com investidores da B2W, François Pierre Bloquiau.

Outro grupo que está se preparando para atender ao grande volume de pedidos no fim de ano é o Pão de Açúcar (que inclui ainda o Extra e a Ponto Frio). A empresa já mandou avisar: pedidos feitos a partir do dia 17 de dezembro só serão entregues depois do dia 25.

De acordo com o coordenador-geral do Procon Pernambuco, José Rangel, o cliente só pode reclamar se a loja estourar o prazo estipulado no momento da compra. "Quando você finaliza o pedido, concorda com tudo que está dito ali, inclusive com a data de entrega", alerta.

Responsável pela última etapa das compras online, os Correios prometem fazer sua parte. "Estamos contratando para nosso quadro fixo cerca de 9 mil pessoas, grande parte para compor o operacional", garante o gerente corporativo de comércio eletrônico, Alex do Nascimento.

A empresa espera um aumento de 20% no número de entregas para o Natal de 2011, em relação ao do ano passado. "O e-commerce representa cerca de 15% do total de encomendas que entregamos", conta o gerente.

Para garantir o Natal dos e-consumidores, os Correios investiram também em melhoria nos equipamentos e automóveis. "Em muitos casos, somos contratados até por empresas privadas de comércio eletrônico para agilizar as entregas", completa Alex. (R.M.)