

## 8 em cada 10 consumidores consideram as compras virtuais seguras, mostra SPC Brasil

*Preço baixo é o maior responsável pela compra em sites considerados de risco. Os produtos mais adquiridos dessa maneira são roupas e eletroeletrônicos*

Uma pesquisa realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) sobre o consumo virtual indica que o hábito de comprar pela internet é considerado cada vez mais seguro pelos consumidores. Cerca de oito em cada dez internautas (82%) atribuíram notas altas, numa escala de um a cinco, ao serem questionados sobre o grau de segurança no comércio online – percentual que aumenta para 93% entre os consumidores com maior frequência de compras virtuais.

Porém, ainda que o grau de segurança seja considerado alto, os consumidores virtuais demonstram preocupação com seus dados pessoais e com os sites que visitam: 58% disseram evitar cadastrar o cartão de crédito para compras futuras; 54% alegaram só comprar em sites conhecidos ou indicados; 53% realizam a compra em um site que tenha um sistema de pagamento certificado e 45% fazem a compra em sites que não possuem reclamações nas redes sociais ou em portais como o “Reclame Aqui”.

### **Preço baixo = desconfiança**

Também foi verificado na pesquisa que 31% dos consumidores desconfiam de preços muito baixos e de grandes promoções. Três em cada dez ainda imprimem todos os passos da compra e os e-mails de confirmação, e outros 20% afirmam que sempre passam um antivírus no computador, para que seus dados não sejam clonados.

“Ainda que já esteja bastante difundido entre os brasileiros, o comércio virtual ainda levanta muitas dúvidas entre os consumidores. Como funciona o pagamento, o sistema de entregas dos produtos, e quais os direitos e deveres das empresas são questionamentos comuns e que devem ser feitos constantemente”, diz o educador financeiro do SPC Brasil e do portal [Meu Bolso Feliz](#), José Vignoli.

Dos motivos citados para não correr riscos, 28% dos consumidores virtuais garantem não comprar em sites/marcas desconhecidas por não saber a procedência do produto, enquanto 12% justificam dizendo que não o fazem por desconfiar de sua qualidade.

Apenas 3% dos entrevistados afirmaram não tomar cuidados ao comprar pela internet.

### **54% já compraram em sites desconhecidos**

Apesar dos cuidados relatados, 54% dos consumidores virtuais entrevistados já fizeram compras de produtos que não conheciam a marca ou o site, e o valor é considerado o principal motivador: 42% justificam a compra dizendo que o preço do produto era muito baixo. Outros 8% dizem tratar-se de um produto muito diferente, único ou que "ninguém mais tem"; e 4% que não conhecem outro site ou marca que tenha produto similar.

Os itens mais comprados pela internet nas situações de risco são as roupas (32%, sobretudo entre as mulheres - 37%), os eletroeletrônicos (20%), calçados (19%), acessórios (12%) e livros (11%).

Para a economista-chefe do SPC Brasil, Marcela Kawauti, os maiores temores relacionados às compras pela internet estão sendo superados. "Esta é uma modalidade de consumo considerada bastante segura e os consumidores parecem entender que comprar pela internet requer atenção. Mesmo quando se arriscam, estão conscientes dos problemas que podem acontecer", analisa. E a especialista alerta: "Há meios de minimizar esses riscos e tornar a compra virtual um meio prático e seguro de consumir".

### **Metodologia**

Foram ouvidas 676 pessoas das 27 capitais brasileiras, com idade igual ou superior a 18 anos, de ambos os sexos, de todas as classes sociais e que já fizeram alguma compra virtual. A margem de erro é de 3,7 pontos percentuais e a confiança é de 95%.

### **Informações à imprensa**

*Renan Miret*

(11) 3254 8810 | 9 7215 6303

[renan.miret@inpresspni.com.br](mailto:renan.miret@inpresspni.com.br)

*Vinicius Bruno*

(11) 3251 2035 | 9 7142 0742

[vinicius.bruno@spcbrasil.org.br](mailto:vinicius.bruno@spcbrasil.org.br)



*Carolina Laert*

(61) 3049-9565 | 8299 3339

[carolina.laert@inpresspni.com.br](mailto:carolina.laert@inpresspni.com.br)