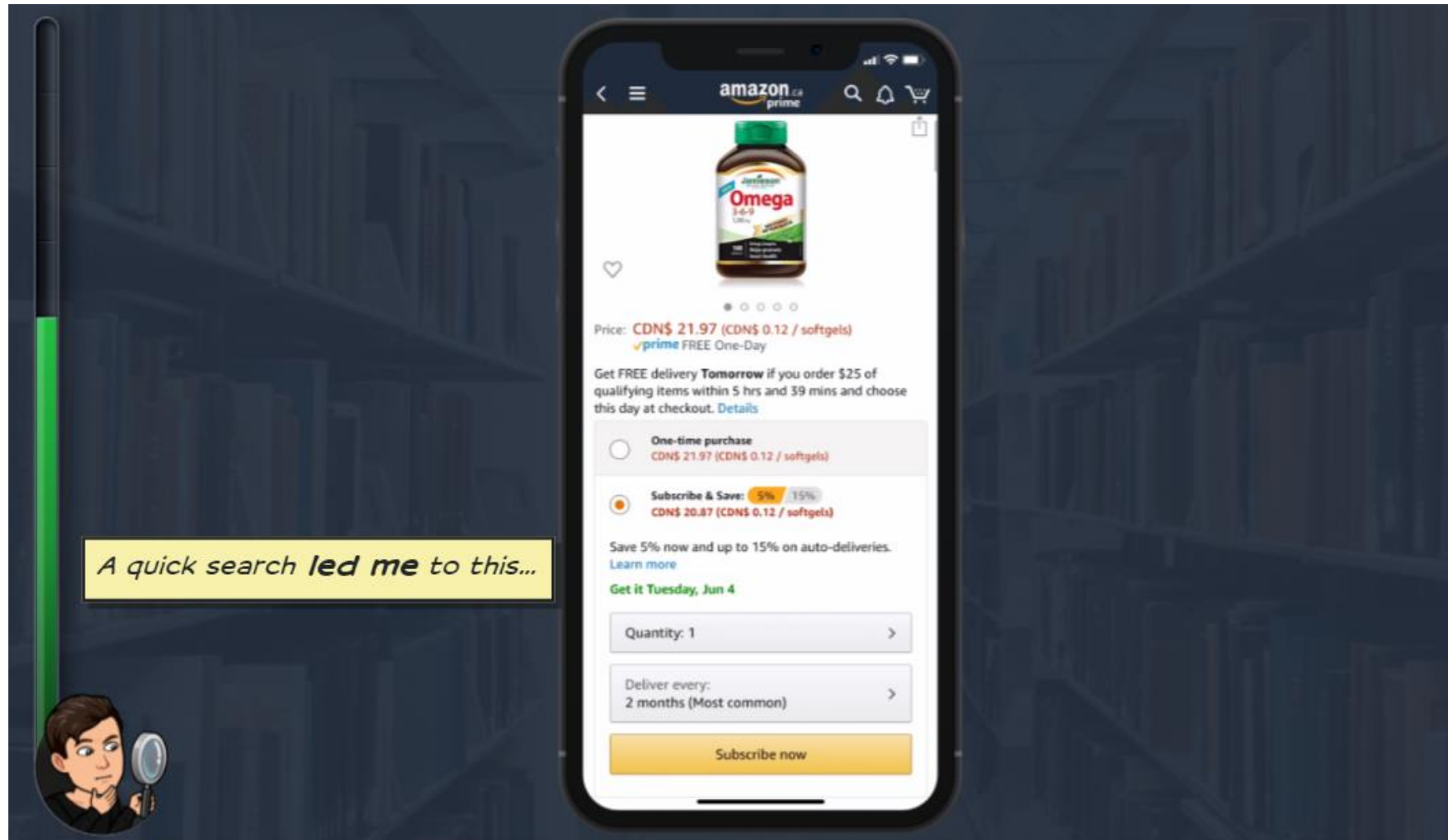


ESTUDO DE CASO – UX DE COMPRA NA AMAZON



1º – DARK PATTERN

- Botão “Subscribe now”.
- “Subscribe & Save” selecionados por padrão.



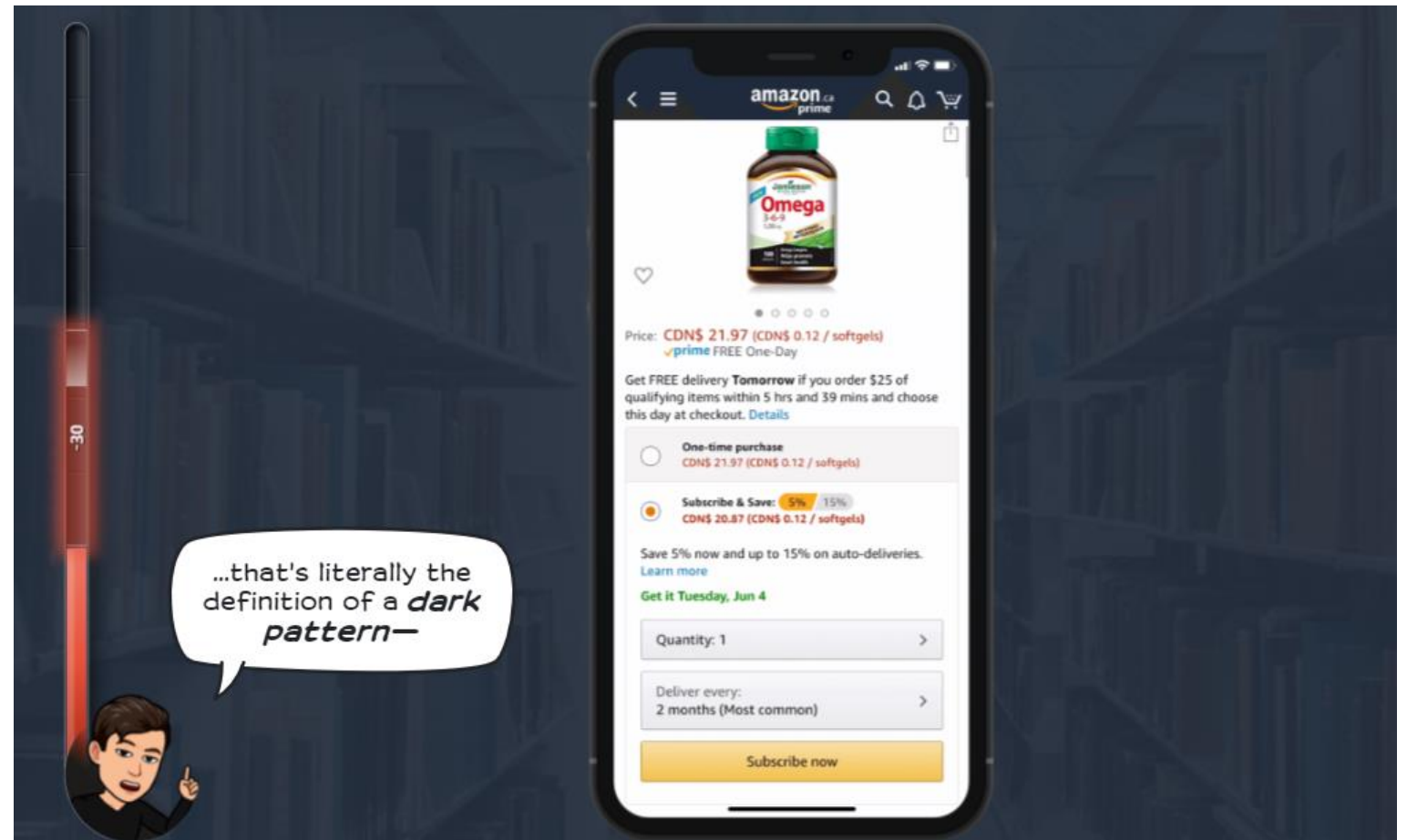
#ETHICAL INSIGHT

Dark Pattern — Defaults

“A Dark Pattern is a user interface that has been **crafted to trick users** into doing things, such as [...] or **signing up for recurring bills.**” ¹

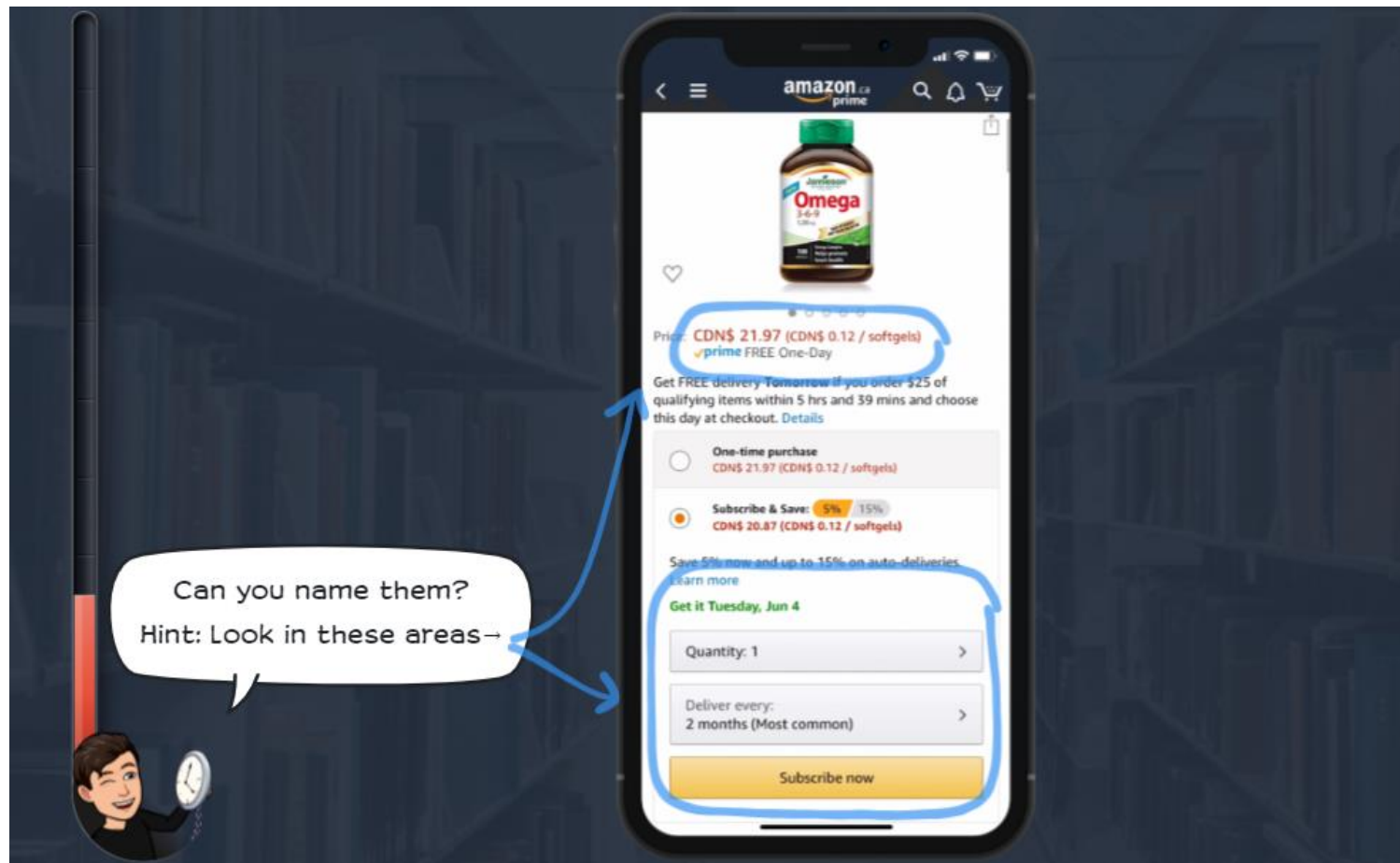
Instead, aim to build a positive relationship between you and your users. If you want to change behaviors, **do it with their consent.**

¹ Brignull, Dark Patterns (2010)



2° - 4 PRINCÍPIOS DE PSICOLOGIA

- 1 – Ancoragem: uma capsula de gel é muito barata comparada ao preço total.
- 2 – Efeito de doação: faz o cliente sentir que o produto já é quase dele
- 3 – Lei de Fitts: fazer o cliente focar diretamente nas configurações de assinatura
- 4 – Prova social: Mostra a opção que tem a frequência de entrega “mais comum”.



3° - VIÉS DO STATUS QUO

Não temos a tendência de mudar um comportamento estabelecido, a não ser que o incentivo para mudar seja convincente.



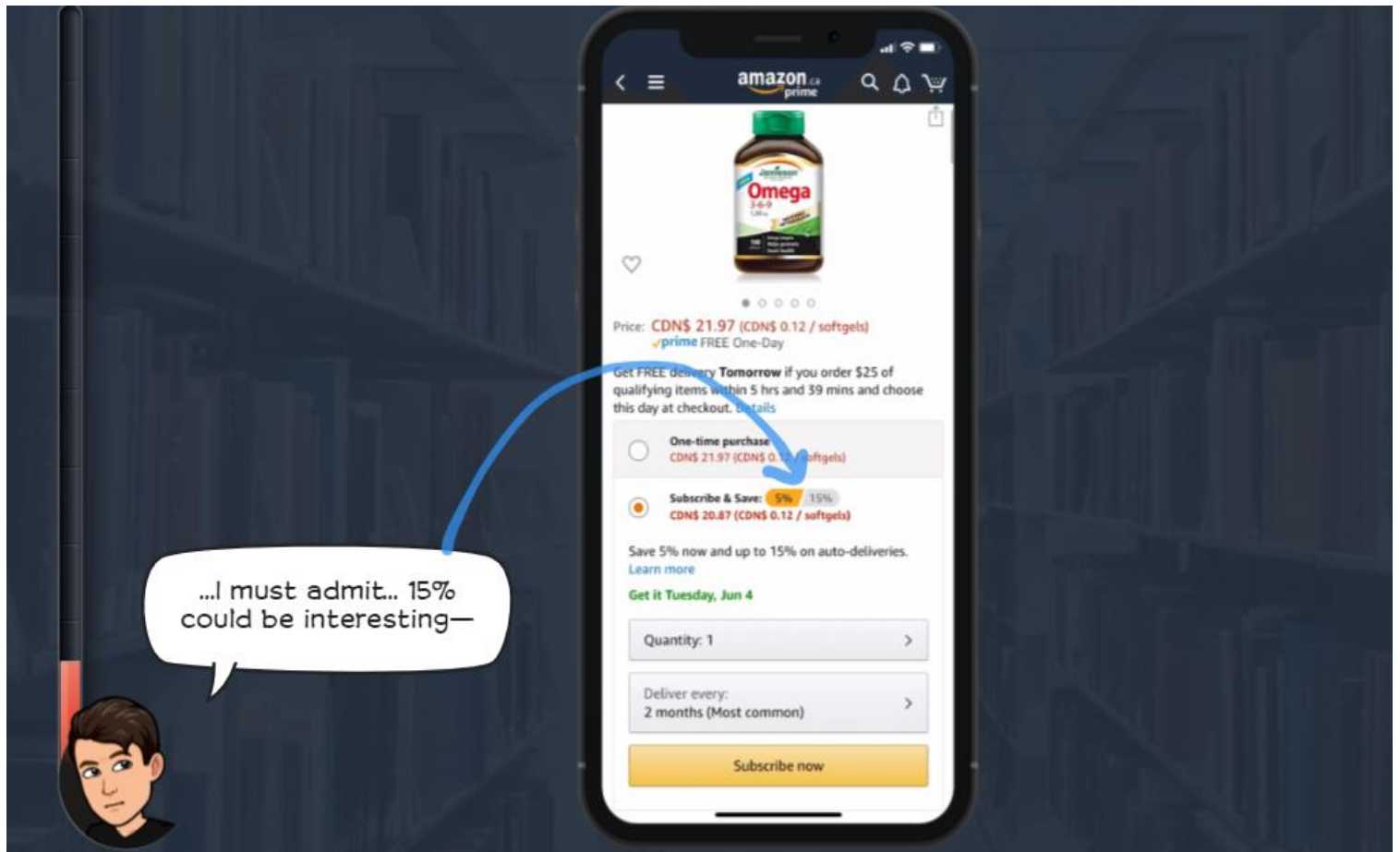
#PSYCHOLOGY INSIGHT

Status Quo Bias

We tend not to change an established behavior **unless the incentive to change is compelling.**¹

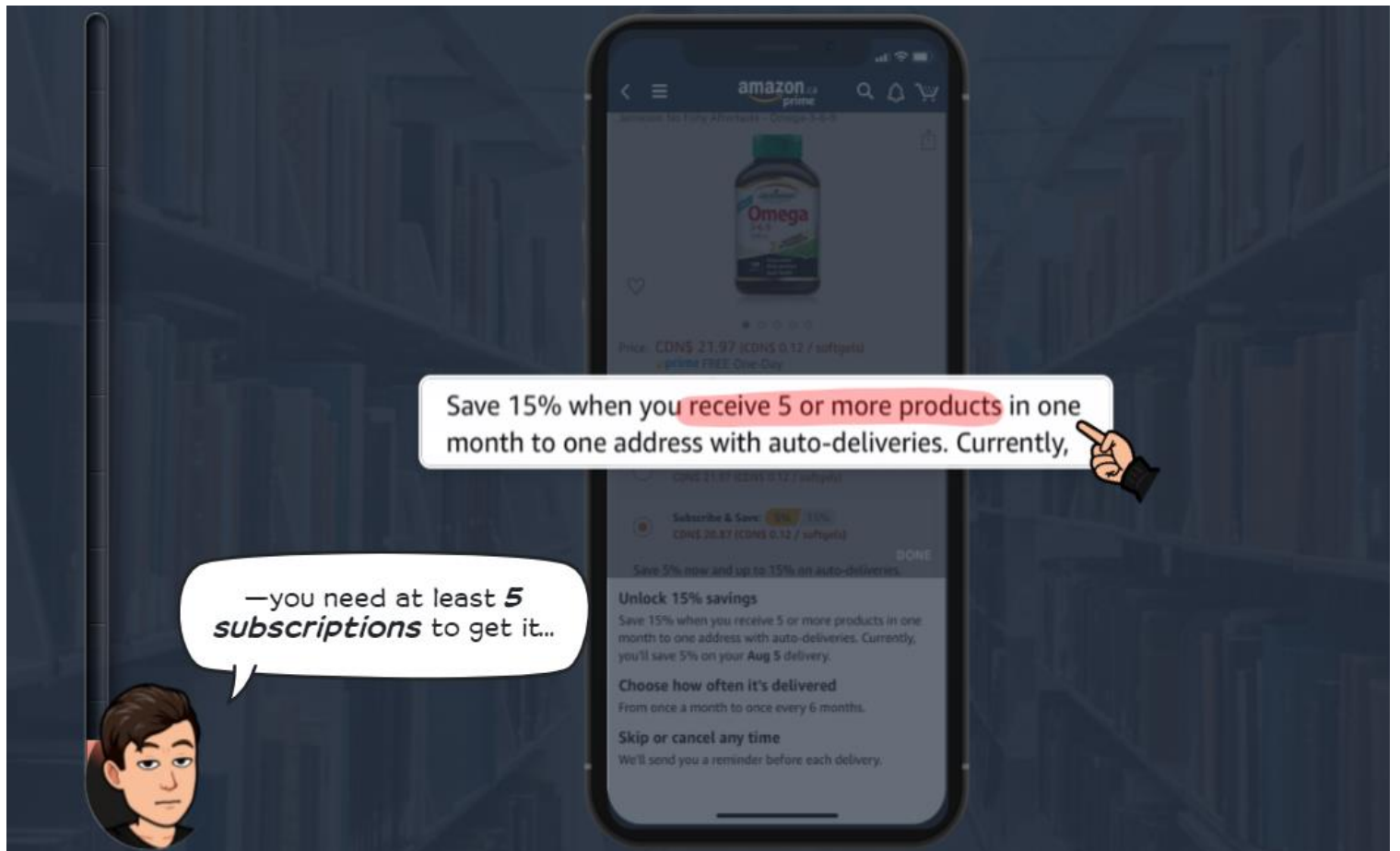
Here, the 5-15% discount might be compelling enough for people to onboard this new subscription model and change their behavior.

¹ The Decision Lab, Why do we tend to leave things as they are? (2019)



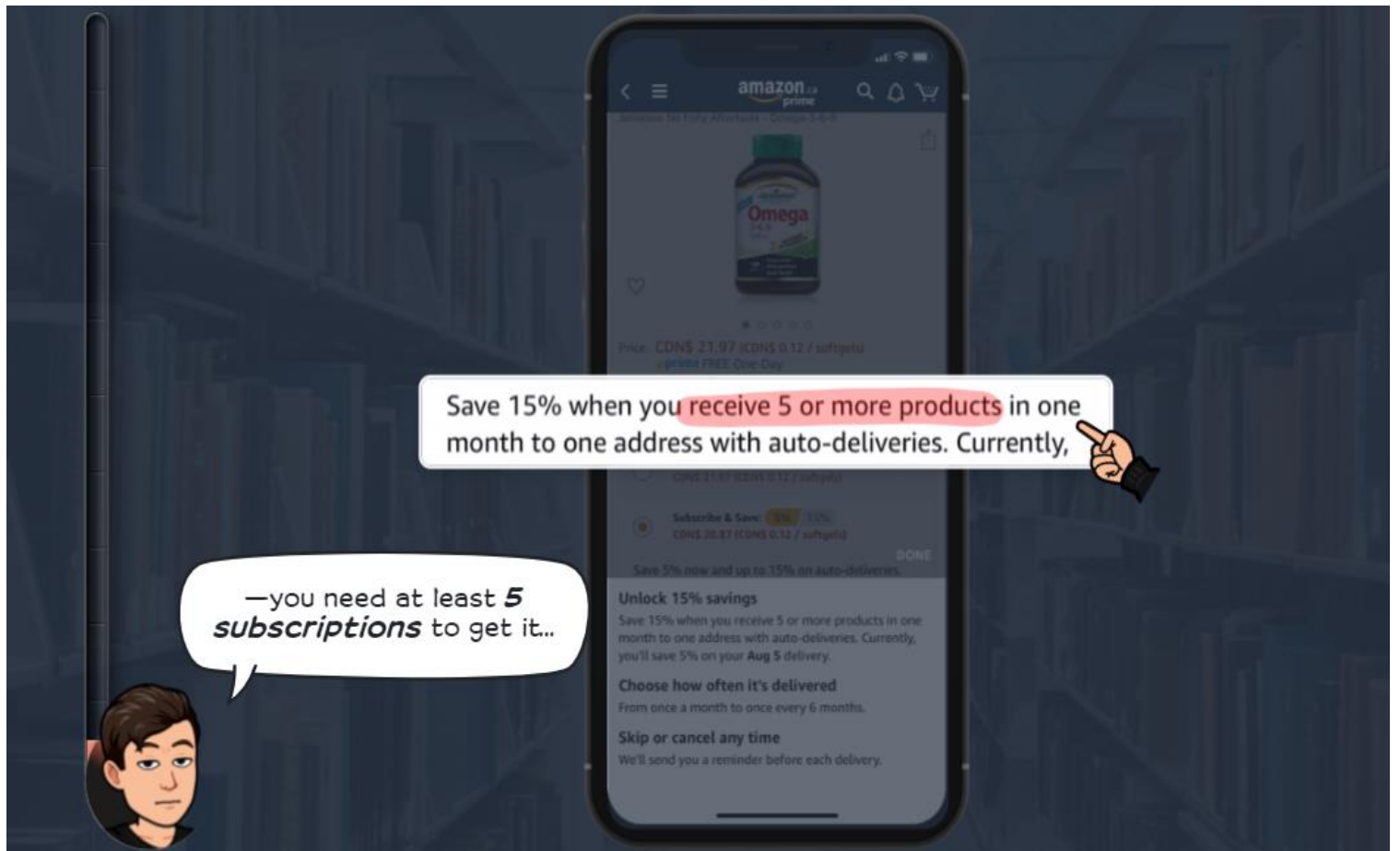
3° - VIÉS DO STATUS QUO

Porém nesse caso para conseguir a promoção é necessário já ter recebido pelo menos 5 produtos, o que corrobora para o *dark pattern* identificado anteriormente.

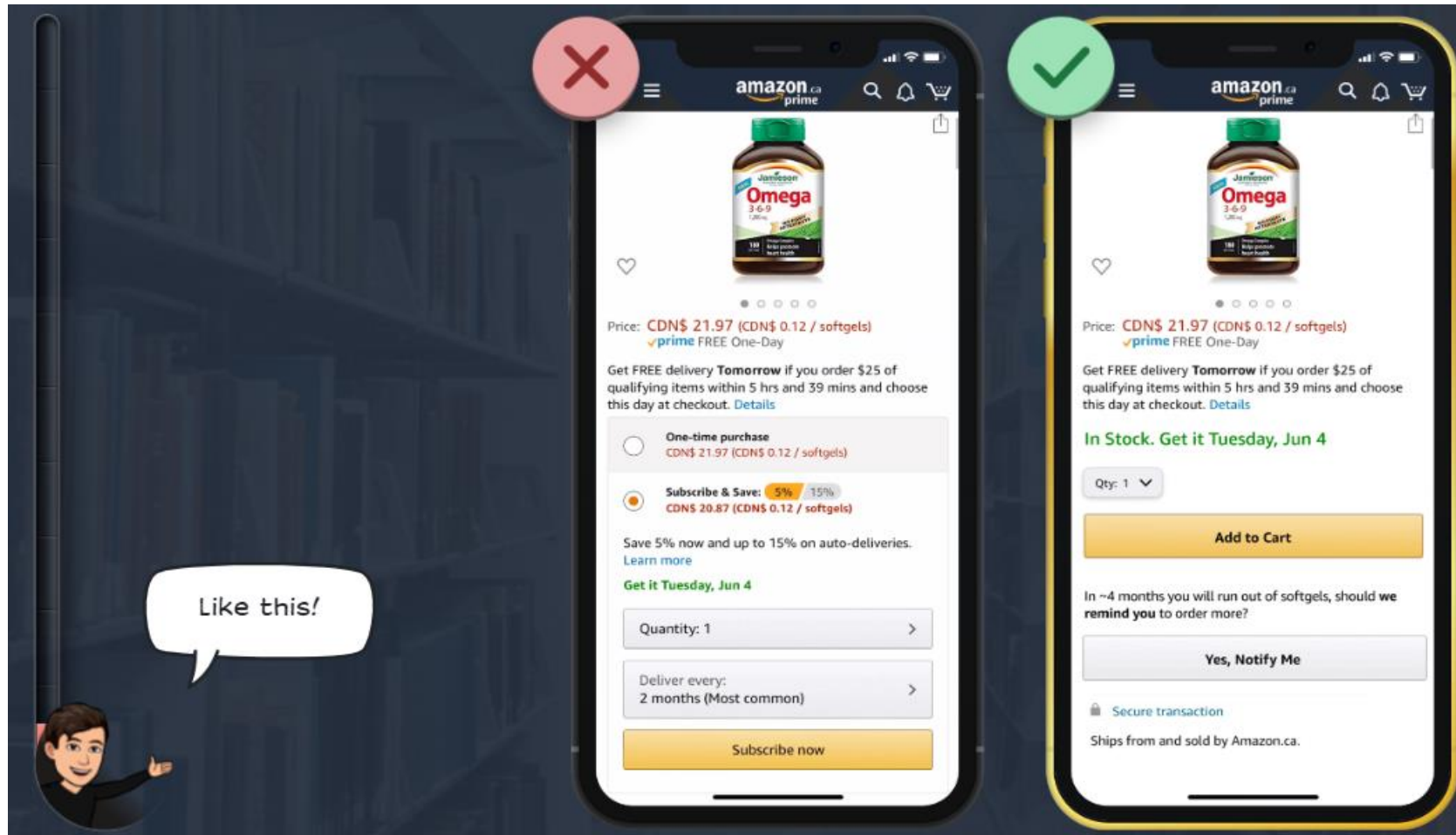


3° - VIÉS DO STATUS QUO

Porém nesse caso para conseguir a promoção é necessário já ter recebido pelo menos 5 produtos, o que corrobora para o *dark pattern* identificado anteriormente.



4° - CORREÇÕES



4º - CORREÇÕES

- Implementação de gatilhos/ações iniciadas pelo usuário
- Utilização do Efeito Faísca tirando a responsabilidade do usuário e deixando ele sem mais uma assinatura na carteira

