A Black Friday está chegando! Você está preparado para realizar suas compras com segurança?

Data: 13 de novembro de 2019

Autores: Daniel Temp, Rumenigue Hohemberger, Pablo Brauner Viegas, Maurício Fiorenza, Giulliano Paz, Rafael Duarte Beltran, Diego Kreutz (Nota: todos os autores contribuíram de forma equivalente para a produção desta matéria) (*)

Dia 29 de novembro de 2019 acontece a tão esperada Black Friday, um evento criado por lojistas dos Estados Unidos há mais de 50 anos e que ganhou fama e popularidade no mundo inteiro. A sexta-feira que antecede o feriado de Dia de Ação de Graças (ou *Thanksgiving*) se transformou em sinônimo de grandes descontos oferecidos por lojas de todos os segmentos.

Além da Black Friday, ocorrem outros eventos semelhantes próximos a essa data, como a Cyber Monday, evento que ocorre na segunda-feira posterior à Black Friday e é focada em descontos para produtos eletrônicos. Outro evento é O Dia do Solteiro (11 de novembro de 2019), muito popular na China, data em que pessoas compram presentes para si mesmas.

Cada ano que passa, as vendas nessas datas aumentam aqui no Brasil. Entretanto, cresce também a quantidade de reclamações e golpes. Além do grande número de reclamações resultantes das propagandas enganosas e problemas (de sites e sistemas) das últimas quatro edições da Black Friday, os consumidores devem ficar muito atentos às atividades dos cibercriminosos. A Black Friday é, infelizmente, uma excelente oportunidade para os criminosos da era digital atuarem e obterem sucesso em seus ataques. Os consumidores devem redobrar a atenção nessas datas especiais.

Os cibercriminosos utilizam-se principalmente de engenharia social (algo muito comum em sites de *e-commerce*), através de anúncios falsos, réplica (ou falsificação) de sites conhecidos (exemplos: uma cópia idêntica do site do Mercado Livre, uma cópia do site da Adidas do Brasil) e anúncios para esses sites falsos em redes sociais (exemplos: WhatsApp, Facebook), SMS e outros meios de comunicação.

A seguir, serão apresentadas algumas dicas que podem contribuir para que sua Black Friday não se transforme em uma "Black Fraude".

Dica 1) Fique atento à reputação das lojas e sites de comércio eletrônico. Utilize sites como o ReclameAqui (https://www.reclameaqui.com.br) para consultar a reputação da loja ou do site que você pretende fazer compras. Lojas e sites com uma boa reputação (isto é, poucas reclamações no ReclameAqui, ou respostas a todas as reclamações, ou ainda bons índices gerais de atendimento) tendem a ser uma melhor opção na hora de realizar as suas compras. As vezes, vale a pena pagar um pouco a mais para não se incomodar. Adaptando do velho ditado "o barato pode sair caro", "o mais barato pode sair mais caro". Em sites de comércio eletrônico como o Mercado Livre (www.mercadolivre.com.br), observe atentamente a reputação e o histórico do vendedor. O número de fraudes vem aumentando exponencialmente nestes sites de e-commerce. Coisas simples a observar: (a) Quanto tempo o vendedor comercializa produtos no site? (b) Quantas vendas, avaliadas positivamente pelos compradores, o vendedor fez nos últimos meses? (c) Qual a reputação geral do vendedor? (d) A compra é garantida pelo site?

Dica 2) Observe os detalhes de segurança eletrônica (exemplo: uso de HTTPS) do site. Confira se o site de e-commerce que você está acessando possui o cadeado verde (ou fechado) no navegador. Se

o cadeado estiver fechado, mas não for verde, clique no cadeado para verificar os detalhes, como no exemplo a seguir.



O cadeado verde (ou fechado) é um bom indicativo que as informações trocadas entre o navegador e o site estão seguras. Na ausência do cadeado, ou se este estiver vermelho (ou aberto), cancele o acesso ao site, pois há uma alta probabilidade de algo estar errado. Pode ser que o site foi comprometido por criminosos digitais. Pode ser que há um criminoso digital na rede, entre o seu dispositivo (smartphone, tablet, laptop, desktop, etc.) e o site. Pode ser que seu navegador, ou dispositivo, foi comprometido.

Dica 3) Observe com atenção se você está acessando o site correto. Tenha sempre em mente que os cibercriminosos são habilidosos e irão tentar te enganar a qualquer custo. Verifique sempre, com muita atenção, o endereço eletrônico (URL) que você está acessando (exemplo: www.mercadolivre.com.br) para certificar-se que não é um site falso, uma cópia, como (hipoteticamente, mas tecnicamente factível) (http://www.mercadollivre.com.br). Vejam que, neste caso, o criminoso digital pode registrar um domínio muito similar ao do Mercado Livre, acrescentando apenas a letra "l" entre "mercado" e "livre". Recentemente, circulou pela Internet uma promoção falsa da marca Adidas, onde anunciaram que a loja estaria distribuindo itens gratuitos pelo seu aniversário de 95 anos. O link da promoção era (https://adidas-br.com), porém, o site oficial da loja é (https://adidas-br.com), porém, o site oficial da loja é (https://adidas.com.br). No fervor da Black Friday, não deixe de observar esses detalhes muito importantes.

Dica 4) Verifique se o site possui certificações de segurança. As certificações de segurança dão maior credibilidade ao site e permitem uma compra mais tranquila. Geralmente, elas aparecem na parte inferior da página inicial do site, no formato apresentado a seguir.



Ao clicar na imagem da certificadora (exemplos: Google Site Seguro, Site Blindado e Sectigo), você será redirecionado à página da certificadora onde é apresentada uma visão geral de como o site que você está acessando garante a segurança da conexão. Caso isto não ocorra, suspeite, pois pode ser propaganda enganosa do site ou fraude. Na imagem a seguir, é apresentado o resultado do Site Blindado para o site www.kabum.com.br.



Dica 5) Utilize cartões de crédito virtuais. A maioria das instituições financeiras, como Banco do Brasil, Santander, Itaú, Nubank, entre outros, já oferecem o serviço de cartões de crédito virtuais, através dos aplicativos nos smartphones ou do Internet banking. Os cartões virtuais servem essencialmente para compras na Internet, como o próprio nome sugere, e estão vinculados ao cartão de crédito físico do cliente do banco. Diferentemente do cartão físico, o virtual funciona para uma ou para um número pré-definido e limitado de compras. Normalmente, o prazo de validade também é curto e pode ser definido pelo usuário. O Banco Itaú, por exemplo, emite um cartão virtual para cada transação online e com limite pré-definido e validade de apenas 48 horas. Após o uso, o cartão é invalidado, aumentando a segurança do cliente e evitando o seu uso por cibercriminosos.

Dica 6) Evite clicar em anúncios recebidos por email, SMS ou redes sociais (exemplo: WhatsApp e Facebook). A maioria das fraudes online ocorrem através de anúncios enviados por email, SMS ou redes sociais. Não clique e não confie nesses anúncios. Se quiseres realmente acessar e verificar o anúncio, acesse manualmente o site online da loja e, então, confira a veracidade do anúncio.

Dica 7) Veja se não estão cobrando a mais pelo fato de te conhecer. Muitos sites de comércio online utilizam inteligência artificial para aprender sobre os hábitos e traçar o perfil de seus clientes. Por exemplo, se você for uma pessoa que acessa o site de um e-commerce e compra produtos sem pesquisar muito, ou acessa várias vezes o mesmo produto (o que indica um alto grau de interesse no produto), o site (a empresa) pode usar isso contra você e aumentar ligeiramente os preços dos produtos de seu interesse. Para verificar se isto está (ou não) ocorrendo, você pode utilizar janelas anônimas (no Google Chrome) ou privadas (no Mozilla Firefox e no Safari). Essas janelas dos navegadores bloqueiam o rastreamento e a coleta de informações suas. Com isso, você consegue comparar se o preço que está sendo normalmente apresentado para você é o mesmo preço para outro usuário qualquer, cujo perfil ainda não é conhecido pelo site de comércio eletrônico.

Dica 8) Fique atento às promoções falsas ou maquiadas. Na Black Friday é comum nos depararmos com descontos de 50%, 60% e até 70%; ou promoções do tipo "De R\$ 1.000,00 por R\$ 500,00". Entretanto, será que o preço realmente era este antes (exemplo: R\$ 1.000,00) da Black Friday? É comum lojistas, dias antes da Black Friday, aumentarem os preços de seus produtos para, então, baixar seus preços e simular promoções. É recomendado comparar o histórico de preços em sites como Buscapé (https://www.buscape.com.br) ou Zoom (https://www.zoom.com.br).

Além desses sites, existem ferramentas como o Vigia do Preço (https://vigiadepreco.com.br) e o Mais Barato (https://maisbarato.proteste.org.br), que monitoram os valores de diversos produtos. Com essas ferramentas de histórico de valor, os usuários podem visualizar a média e as oscilações dos preços em diferentes períodos de tempo e descobrir se o desconto é ou não próximo do real. Se você não quiser utilizar serviços deste tipo, pode criar seu próprio histórico de preços, começando a analisar os preços dos produtos de seu interesse semanas, ou até meses, antes da Black Friday.

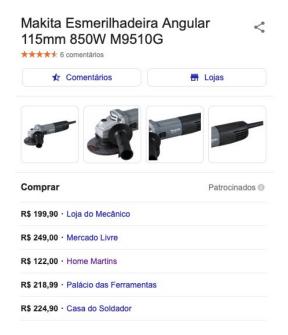
Dica 9) Preços que mudam ao confirmar a compra. Fique atento ao preço dos produtos que mudam na confirmação da compra. Infelizmente, já é uma praxe alguns sites aumentarem o preço no instante da compra ou omitirem o valor do frete. Aliás, fique atento também ao valor do frete. Pode ocorrer que o valor do frete seja maior do que o preço do produto.

Dica 10) Frete e rastreamento de entregas. Verifique sempre o valor do frete. Veja se está disponível para a sua região e se a loja que você está comprando possui rastreamento de entregas.

Dica 11) Denuncie fraudes (comprovadas) ou suspeitas (fortes) de fraude! A denúncia é fundamental. Sem denúncia, dificilmente iremos construir uma sociedade melhor, mais confiável e com menos fraudes. Cada cidadão precisa fazer a sua parte. Há diferentes formas de denunciar. Você pode analisar tecnicamente o site ou loja e encaminhar uma denúncia online, documentada, para o CERT.br (mail-abuse@cert.br) ou o Centro de Monitoramento do Serviço de Repressão a Crimes Cibernéticos da Polícia Federal (internet@dpf.gov.br). Se você foi alvo de uma fraude, denuncie também nos órgãos de proteção do consumidor, como Consumidor.gov.br (https://www.consumidor.gov.br/) e ReclameAqui (https://www.reclameaqui.com.br/).

Com o intuito de treinar os olhos dos compradores para identificar possíveis sites fraudulentos, tomamos como exemplo o site Home Martins (https://homemartins.com/), que contém caracteristicas pouco comuns em sites considerados confiáveis. A seguir são apresentadas as características analisadas e que tornam um site como o Home Martins suspeito.

(C1) Os preços dos produtos listados no site estão muito abaixo do preço médio de mercado. Realizando uma pesquisa de preço do produto "Makita Esmerilhadeira Angular 115mm 850W M9510G", chegamos a um preço médio de mercado na ordem de R\$ 223,20. Já no site Home Martins (https://homemartins.com/), a mesma ferramenta sai (supostamente) praticamente pela metade do preço (R\$ 122,00). Este pode ser mais um bom indicativo de site fraudulento.



(C2) A única forma de pagamento é via depósito (ou transferência) bancário em uma conta de pessoa física. Sites e lojas online geralmente oferecem outras opções de pagamento, como boleto e cartão de crédito. Além disso, quando é boleto ou depósito bancário, o pagamento é realizado em conta de pessoa jurídica, da empresa, e não numa conta de pessoa física.



*Total no Depósito (10% de desconto) R\$ 134,25

IMPORTANTE: O pedido continuará válido somente por 5 (cinco) dias a contar da data do seu fechamento.

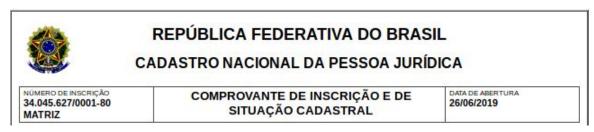
Os pedidos efetuados através dessa modalidade serão liberados para a entrega após a confirmação do depósito.

ITAU
Agência: 1673
Conta Corrente: 51
Favorecido :Almir
CPF: 410.

(C3) Uma simples consulta no site da Receita Federal (http://bit.do/consulta-cnpi), utilizando o CNPJ disponibilizado no site, pode nos dizer se a empresa é nova ou não. Outra fonte para verificar a data de criação do site são os sistemas online Whois (exemplo: https://whois.net/). O Whois.net indica que o domínio homemartins.com foi criado no dia 16 de outubro de 2019. Desconfie de lojas virtuais

criadas recentemente, que antecedem uma Black Friday, por exemplo. No decorrer da edição desta matéria houve também mudança no CNPJ exibido no rodapé do site, o que é algo muito suspeito.





(C4) As certificações indicadas no rodapé da página inicial do site são apenas imagens, ou seja, não correspondem aos links dos respectivos órgãos de certificação. Isto é, claramente, uma tentativa de fraude ou propaganda enganosa. O site está tentando vender uma imagem que não possui.



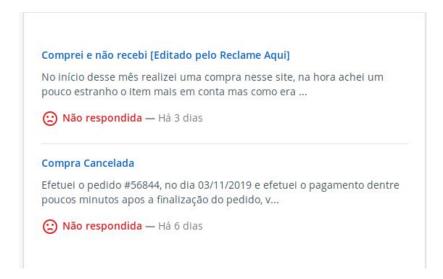
(C5) Os links das redes sociais não apontam para perfis da loja online e, sim, apenas para páginas genéricas. Por exemplo, o link do Facebook aponta para a página principal do Facebook.



(C6) Segundo discussão e dados apresentados no site https://confiavel.net.br/home-martins/, a utilização de ramais VoIP para atendimento é uma possível manobra que dificulta o rastreamento da administração do site.

CENTRAL DE ATENDIMENTO (19) 2660-0020

(C7) Busque por opiniões de outros usuários em outros sites, como o ReclameAqui (https://www.reclameaqui.com.br/), e redes sociais. No caso da homemartins.com, há comentários em sites como o ReclameAqui e o É Confiável (https://éconfiavel.com/home-martins/). No É Confiável há uma análise recomendando cautela com o site homemartins.com.



Fonte: https://www.reclameagui.com.br/empresa/home-martins/lista-reclamacoes/

Rogério Santos disse:

4 de novembro de 2019 às 14:36

Não comprem esse site é uma bomba estou com problema, não comprem nada ou vão ter dor de cabeça..

Fonte: https://éconfiavel.com/home-martins/

- (C8) Verifique quem é o proprietário do domínio. Exemplo: o domínio magazineluiza.com.br está registrado em nome da pessoa jurídica "Magazine Luiza S/A", conforme dados do Whois utilizando o sistema Whois.net (https://whois.net/). Por outro lado, o domínio homemartins.com possui seus dados de domínio privados, ou seja, escondidos do público. Esta não é uma prática comum de lojas e sites de comércio eletrônico.
- **(C9)** Realizando uma análise técnica mais detalhada do domínio homemartins.com, pode-se observar que além do domínio/URL https://homemartins.com, outros 3 domínios online apontam para o mesmo servidor (endereço IP 191.6.205.159), https://classeastore.com e https://classeastore.com e https://distribuidoraslr.com. Todas estas lojas online apresentam características semelhantes ao site Home Martins.

(*) Os autores são docente e estudantes da disciplina de Segurança de Sistemas do Mestrado Profissional em Engenharia de Software (MPES) da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA). Entretanto, as informações e opiniões contidas nesta matéria são exclusivamente e de total responsabilidade dos autores. O objetivo da matéria é contribuir para a difusão do conhecimento e a construção de uma sociedade mais consciente e segura, ou seja, onde os cidadãos deixem de ser alvo de golpes online.

Fontes, referências e outras sugestões de leitura

[1] Cartilha de Segurança para Internet.

https://cartilha.cert.br/

[2] Golpes na internet: Como denunciar tentativa de fraude na rede

https://meudireito.com.br/golpes-internet-denuncia/

[3] Conheça os direitos do consumidor nas compras pela internet

https://meudireito.com.br/direitos-consumidor-compras-internet/

[4] Black Friday: 4 golpes e ciladas para não cair.

https://blog.nubank.com.br/black-friday-ciladas/

[5] Black Friday 2019: como preparar o seu cartão de crédito

https://blog.nubank.com.br/black-friday-2019-como-preparar-o-seu-cartao-de-credito/

[6] Com Dia Do Solteiro, AliExpress traz promoções e descontos para 'antecipar' Black Friday.

https://link.estadao.com.br/noticias/empresas,aliexpress-investe-para-colocar-dia-dos-solteiros-no-calendario-brasileiro,70003076000

[7] Black Friday 2018: 5 dicas para comprar online com segurança!

https://blogbringit.com.br/dicas/black-friday-dicas-seguranca-comprar-online/

[8] Black Friday 2019 acontece daqui a um mês; consumidor já deve pesquisar preços

https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/10/29/black-friday-2019-acontece-daqui-a-um-mes-consumidor-ja-deve-pesquisar-precos.ghtml

[9] 7 dicas para não ser enganado na Black Friday

https://jornalempresasenegocios.com.br/tecnologia/7-dicas-para-nao-ser-enganado-na-black-friday

[10] Black Friday | 5 dicas de segurança pra aproveitar o melhor mês de vendas da web https://canaltech.com.br/seguranca/black-friday-5-dicas-de-seguranca-pra-aproveitar-o-melhor-mes-de-vendas-da-web/