

103 – Setembro de 2008

## **Não vire comida de tubarão nos leilões online.**

O leilão online passou a ser uma modalidade de negócio bastante atrativa no mundo, seja para a empresa proprietária do serviço, para os vendedores e também para os consumidores que garimpam barganhas em meio a tanta oferta. É sem dúvida uma boa alternativa para se desfazer de produtos sem uso, para adquirir produtos que já não são mais produzidos pela indústria ou ainda para diversificar e complementar o comércio tradicional.

Teoricamente é o local perfeito para se exercer a relação ‘ganha-ganha’, onde quem não quer algo, encontra quem o deseje e quer pagar por ele. E por outro lado, quem já não tinha esperanças de encontrar um item antigo, o encontra. Entretanto, como ocorre em praticamente todas as relações em que há transferência de valor, existe a possibilidade de fraude e é exatamente disso que vamos falar hoje.

A coisa funciona mais ou menos assim. O leilão online é um grande lago e vem atraindo muitos peixes à procura de comida. Alguns famintos, sabendo exatamente o que querem comer. Outros nem tanto, mas com o legítimo objetivo de reconhecer o terreno e se aproveitar da sorte de encontrar algo apetitoso. Ainda existem aqueles que estão constantemente famintos e dispostos a comer qualquer coisa que se pareça com comida, especialmente àquelas que cheirem bem. O que se esqueceu de contar é que no meio de tudo isso existem tubarões de tamanhos variados e rodeando o lago constantemente à procura de uma vítima.

Felizmente os tubarões não são infalíveis e muitos deles inexperientes, acabam deixando um rastro capaz de denunciar suas intenções e é disso que os peixes precisam saber para fugir das armadilhas.

### **O produto**

1. Não existe mágica financeira para produtos novos. Se o preço da oferta está muito abaixo do preço de mercado, ou se trata de falsificação, de produto ilegal, produto roubado ou ainda do golpe mais comum: a venda de um produto que não existe e que, portanto, não será entregue. Fuja disso!
2. Se o produto em questão é muito desejado pelo mercado, ou seja, a oferta é menor que a procura, preocupe-se em observar os detalhes da fotografia do produto. É bom que seja a fotografia do produto à venda e não a cópia de uma fotografia comercial facilmente copiada da Internet. Em muitos casos o vendedor legítimo tira a foto do produto com alguma identificação, um papel contendo o nome do usuário do leilão, por exemplo. Assim ele procura dizer que o produto existe e é mesmo dele.
3. Leia a descrição do produto com atenção. A pressão gerada pelo tempo do leilão associada ao desejo de comprar algo que parece ser a oportunidade da sua vida pode comprometer seu poder de avaliação e com isso, cair em o que chamamos de: golpe legal. Ocorre quando o vendedor camufla ou simplesmente omite detalhes do

produto de forma a parecer ser o que não é. Depois de comprado e pago não haverá muito mais a fazer.

4. Muitos vendedores utilizam a técnica do custo de manuseio e entrega do produto para atrair as vítimas. Também classificado como golpe legal, o vendedor anuncia o produto com preço competitivo e mais uma vez a pressão e o “romantismo” do ambiente de leilão cega o comprador que conclui a compra sem atentar para o alto preço do manuseio e da entrega anunciado pelo comprador. No fim das contas, o produto que parecia ser uma barganha sai mais caro que o esperado.

## O vendedor

5. Existem dois grandes grupos de vendedores: os que usam o leilão como canal alternativo de comercialização de produtos novos como em ma loja virtual, e os usuários domésticos que comercializam produtos usados em baixo volume e ainda bem diversificados. Para ambos é importante estar atento à descrição do produto, às formas de pagamento e ao seu histórico de operação no leilão.
6. Se o vendedor faz uso de uma conta recém criada ou teve sua conta mudada recentemente e não tem um número expressivo de operações bem sucedidas, vá com cautela. Pode ser uma venda legítima, mas também pode ser o golpe do produto roubado. Nesses casos vale entrar em contato com o vendedor pelos canais disponíveis no site de leilão, verificar a riqueza de detalhes da descrição do produto e ainda, sempre avaliar seu apetite para o risco em função do valor do produto em leilão. Correr o risco para adquirir um antigo e desejado isqueiro de pouco mais de 10 dólares pode, ainda sim, valer a pena.
7. Os ambientes de leilão online foram criados para intermediar o contato entre comprador e vendedor, gerando receita com base na concretização das operações. Para atraí-los e mantê-los em constante negociação é preciso oferecer instrumentos que reduzam fraudes e ofereçam mais conforto aos usuários. Por isso, procure sempre fazer uso dos recursos disponibilizados pelo site como os instrumentos de pagamento, canais de contato com o vendedor, avaliação da operação e ainda os canais de fraude onde é possível reportar situações duvidosas. Vendedor que rejeita o uso desses canais dá uma pista significativa de que não em boas intenções.
8. A maturidade com a qual os sites de leilão controlam seus usuários vem aumentando. É valioso usar e checar as avaliações que os demais clientes fizeram de determinado cliente e checar principalmente se há um legítimo grau de satisfação de outros clientes com a compra do mesmo produto que você procura. Suspeite se existirem muitas avaliações de um mesmo comprador ou ainda se o vendedor é famoso por comercializar meias e está oferecendo um notebook. O sistema de avaliação vinha sendo usado como moeda de troca em que, tanto comprador quando vendedor temia avaliar negativamente a outra parte e assim sofrer retaliação. Recentemente, um dos maiores sites de leilão online do mundo vetou aos vendedores a avaliação dos compradores, o que torna a ferramenta de avaliação muito mais poderosa e eficiente para futuros compradores.

## As abordagens

9. A dinâmica de um leilão depende muito do poder de atratividade do produto, sua popularidade, sua descrição, seu preço, do nível de credibilidade do vendedor que é percebida pelos compradores e finalmente pela relação oferta-procura. Em muitos casos o golpe ocorre quando o vendedor utiliza uma conta secundária ou ainda a ajuda de outros vendedores associados para realizar lances falsos que irão elevar o preço final. Se estiver participando de um leilão, avalie o perfil dos demais compradores e o valor dos lances. Se suspeitar de uma prática ilegal, abandone-o.
10. Ao dar seu lance em um leilão, o vendedor passa a ter direito e condição de contatá-lo diretamente por email, e muitos o fazem para fazer ofertas fora do ambiente de leilão. Seja para oferecer outros produtos ou ainda para dizer que o ganhador daquele leilão não realizou o pagamento, e que por isso, ele o está oferecendo por fora, são práticas comuns utilizadas pelos golpistas. Cuidado!
11. Como o histórico de operação no leilão tem valor na hora de avaliar o vendedor, muitos golpistas realizam vendas de itens de baixo valor por algum tempo até adquirir um número representativo de avaliações positivas. Então começa seu plano de venda de produtos de valor muito mais elevado e já com o objetivo de lesar o comprador. A melhor forma de identificar este golpe é analisar o perfil de produtos já comercializados e suspeitar de uma mudança tão radical como vender pentes e de repente começar a vender carros esportivos.
12. Existe tecnicamente a possibilidade de um golpista ter roubado a identidade de um usuário legítimo do leilão e com isso praticar golpes apoiados por um histórico positivo de transações. Neste caso, não há muito que fazer senão suspeitar de ofertas maravilhosas e meios de pagamento inseguros.

## O pagamento

13. Golpistas normalmente oferecem manobras alternativas de pagamento e contato com o apelo de que ambos poderão evitar os custos associados à intermediação do site de leilão e do meio de pagamento, mas na verdade, tentam é evitar o rastreamento das operações e assim reduzir a proteção do consumidor. Contatos diretos por email, telefone e ainda pagamentos em dinheiro e transferência bancária não identificada são apenas alguns dos artifícios para ficar com o seu dinheiro. Obra o olho!
14. Fazendo uso dos mecanismos de pagamento oferecidos pelo site de leilão, o comprador normalmente estará coberto por um seguro em caso de entrega de produto danificado, o não recebimento do produto, ou ainda o recebimento de produto muito diferente das especificações descritas pelo vendedor. Portanto, resista aos vendedores que parecem ter o tão procurado produto, mas que só aceitam pagamentos em dinheiro, transferência bancária e que, portanto, ocorre fora dos olhos do site de leilão. Atente também para o valor máximo oferecido pelo seguro e para as condições específicas de cobertura.
15. O ser humano é mesmo criativo e capaz de criar a mais inventiva estória para justificar a necessidade de receber o pagamento em dinheiro, ou ainda de utilizar outros meios para concluir o leilão. Desde um parente distante que precisa do dinheiro para pagar uma cirurgia de emergência, até a desculpa de que o dinheiro seria para caridade, e que por esta razão, pode vender o produto por um preço muito abaixo do valor de mercado. Fuja disso!

16. Não há nenhum motivo plausível para que um vendedor idôneo não aceite pagamentos através de cartão de crédito, bancos eletrônicos de intermediação de transferências como o Paypal, ou ainda, qualquer outro meio de pagamento seguro e monitorado. Se houver qualquer tido de resistência, desconfie.

Esta lista de sinais de golpe não é exaustiva. Existem muitas variações além de outras que ainda serão criadas. Cabe ao comprador avaliar seu apetite para o risco e tomar medidas preventivas que reduzam seu nível de exposição. Não deixe que o ambiente mágico do leilão tome conta de seu poder de avaliação e decisão, e não se transforme em mais um aperitivo de tubarão, o que só fará aumentar a presença deles no grande lago.

*Marcos Sêmola é Global IT GRC Manager da Shell International Limited Gas & Power na Holanda, CISM, BS7799 Lead Auditor, PCI Qualified Security Assessor; Membro fundador do Institute of Information Security Professionals of London. MBA em Tecnologia Aplicada, Professor da FGV com especialização em Negociação e Estratégia pela London School, Bacharel em Ciências da Computação, autor de livros sobre gestão da segurança da informação, governança e inteligência competitiva. É ainda fotógrafo Getty Images com trabalhos publicados no Brasil, Estados Unidos, França, Inglaterra e Holanda [www.s4photo.co.uk](http://www.s4photo.co.uk) Visite [www.semola.com.br](http://www.semola.com.br) ou contate [marcos@semola.com.br](mailto:marcos@semola.com.br)*

*Nota: Este artigo expressa exclusivamente a opinião pessoal do autor, não representando necessariamente a opinião da empresa citada.*