



AVALIAÇÃO DO GRAU DE CONFIANÇA DO CONSUMIDOR DE TATUÍ - SP QUANTO AO E-COMMERCE

Antônio Milton de Camargo Junior
Célio Alves Castro

RESUMO

O presente estudo apresenta dados que apontam o grau de confiança que o consumidor de Tatuí - SP tem em relação ao sistema *e-commerce*. Nesse contexto, saber se as pessoas estão aderindo à prática sem dificuldades, tomando os respectivos cuidados na interação é de grande importância. O objetivo principal do estudo é descobrir até que ponto o consumidor confia nesse tipo de comércio e quais seus limites para realizar uma possível compra, demonstrando, também, a importância do uso correto das ferramentas para tornar mais fácil e segura a negociação. O estudo teve por base a pesquisa bibliográfica, sendo consultados os principais autores da área e em seguida foi conduzida uma pesquisa de campo na cidade de Tatuí - SP. Como resultado do estudo proposto, ficou evidente que o comércio eletrônico está crescendo e cada vez mais fazendo parte da vida dos consumidores, contudo, fica evidente que o consumidor tem receios e desconfianças sobre o referido meio de comércio, pois as ameaças são inúmeras. A pesquisa de campo apresenta dados sobre o perfil deste consumidor demonstrando quais suas preferências ao negociar *online*, e leva ao entendimento de que os moradores da cidade de Tatuí, mesmo com sua maioria praticando compras *online*, ainda desconhecem as práticas de segurança recomendadas e apresentam desconfianças e medos ao adquirir produtos pela internet. Embora haja esse desconhecimento dos mecanismos de segurança, com o estudo foi possível identificar que o consumidor da região pesquisada está em fase experimental do sistema *e-commerce*, preferindo realizar suas compras com cautela e em muitos casos comprar produtos de menor valor monetário.

Palavras-chave: Grau de confiança. Comércio eletrônico. Comportamento do consumidor *online*.