

Comércio eletrônico já tem regulamentação

Debates no Senado e projetos de atualização do Código de Defesa do Consumidor subsidiaram a elaboração de decreto presidencial com regras específicas para o setor

Janaína Araújo

ENTROU EM VIGOR em 14 de maio o decreto presidencial que regulamenta o comércio eletrônico no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Agora, ficam mais claras e específicas as regras para o setor, que antes seguiam as normas gerais do CDC. O Decreto 7.962/2013 determina que as contratações no comércio eletrônico devem observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços de acordo com prazos, quantidade, qualidade e adequação. Outros aspectos importantes são o atendimento facilitado ao consumidor e o respeito ao direito de arrependimento.

O consultor legislativo do Senado Leonardo Garcia, que foi assessor da comissão externa de juristas que elaborou o anteprojeto de atualização do CDC e acompanha a comissão temporária de modernização do código na Casa, conta que o decreto baseou-se num trabalho em conjunto entre o governo e o Congresso. Segundo ele, a lacuna que o comércio eletrônico tinha de



Luiz Alves/Agência Senado

32 milhões de brasileiros — observou Ferraço.

Arrependimento

A secretária nacional do Consumidor, Juliana Pereira, e outros representantes do Ministério da Justiça participaram da discussão na comissão de modernização do CDC. Ela afirma que com o decreto será possível para o órgão, os Procons e o Ministério Público fiscalizar os sites de vendas eletrônicas. Juliana aponta ainda a importância da regra sobre o contato entre empresa e consumidor, que deve ser feito por meio do mesmo canal utilizado para a compra.

— Muitos sites fazem as contratações, mas não oferecem um espaço para o consumidor tirar dúvidas e reclamar — disse a secretária.

Ela mencionou também o destaque que agora deve ser dado no site ao direito de arrependimento com prazo de sete dias, já previsto no CDC para compras feitas fora de estabelecimentos comerciais. A regulamentação em vigor, acrescentou, busca aumentar a confiança nos negócios feitos pelo comércio eletrônico.

regras específicas motivou alguns senadores a apresentar projetos de lei. As propostas, com o anteprojeto, estão sob análise da comissão. Audiências públicas com juristas e representantes de entidades da sociedade civil e do governo subsidiaram a elaboração do decreto.

— A opinião dos especialistas foi de que algumas das regras dos projetos sobre o comércio eletrônico eram

detalhadas e teriam que ser fixadas por decreto — explica.

Garcia diz que, apesar de o decreto trazer regras já sugeridas nos projetos, eles continuam a tramitação no Congresso, onde aguardam relatório de Ricardo Ferraço (PMDB-ES) na comissão para depois serem aprovados pelo Plenário. Quando aprovados, diz o consultor, irão contemplar o que o ato do Executivo não traz. O senador lembra

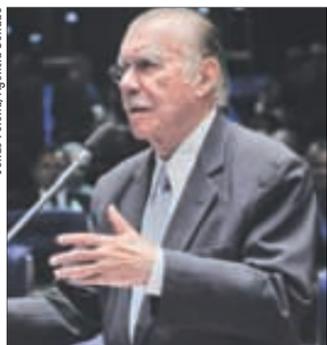
que a explosão do comércio eletrônico foi a mudança mais óbvia que ocorreu nos 22 anos de vigência do CDC, sendo o primeiro ponto a ser debatido na comissão de modernização do código.

— O mundo da internet é um mundo sem volta, em que o consumidor, com muito mais acesso às informações, ganhou mais poder de escolha e mais voz. Hoje, as vendas on-line já fazem parte da rotina de

Decreto tem medidas que estavam previstas em projetos de lei



Humberto Costa previra mecanismos de proteção agora regulamentados



José Sarney assinou projeto feito por juristas para Código do Consumidor



Ricardo Ferraço é relator dos textos que podem contemplar mais medidas

No PLS 439/2011, de Humberto Costa (PT-PE), os mecanismos de proteção ao consumidor no comércio eletrônico sugeridos são a exigência de que o nome do fabricante do produto e do fornecedor responsável pela oferta do produto ou serviço seja informado no site com o respectivo CNPJ ou CPF — exatamente como o decreto determina. O senador ressaltou na proposta, como na

regulamentação agora em vigor, a importância de informar pelo site o endereço físico e o eletrônico da empresa.

Também no PLS 281/2012 — uma das propostas entregues pela comissão de juristas para aperfeiçoar o CDC — há regras que estão no decreto. Assinado por José Sarney (PMDB-AP), o projeto determina, por exemplo, que o fornecedor de produtos e serviços deve colocar em destaque no site o preço total, incluindo a discriminação de eventuais despesas, como a de entrega e seguro. Outro ponto do projeto presente no regulamento é a obrigação de o fornecedor confirmar imediatamente o recebimento de comunicações, inclusive manifestação de arrependimento e de cancelamento do contrato, utilizando o mesmo meio empregado pelo consumidor.

Fique por dentro das novas regras para compras pela internet

DADOS QUE DEVEM ESTAR EM DESTAQUE NO SITE

- ▶ nome empresarial e respectivo CNPJ ou o CPF do responsável pela empresa que oferece produtos ou serviços
- ▶ endereço físico e eletrônico e demais informações para garantir ao consumidor localizar e fazer contato com a empresa
- ▶ características essenciais do produto ou do serviço, incluídos dados sobre os riscos à saúde e à segurança dos consumidores
- ▶ discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais, como as de entrega ou seguros
- ▶ condições integrais da oferta, incluídas formas de pagamento, disponibilidade, modo e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto
- ▶ informações claras sobre restrições para que o consumidor usufrua as ofertas

O QUE OS SITES DE COMPRAS COLETIVAS TAMBÉM DEVEM INFORMAR

- ▶ quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato
- ▶ prazo para utilização da oferta pelo consumidor
- ▶ identificação do fornecedor responsável pelo site e do fornecedor do produto ou serviço com nome empresarial, CNPJ ou CPF e endereços físico e eletrônico

GARANTIA DE ATENDIMENTO FACILITADO AO CONSUMIDOR

- ▶ apresentar inicialmente sumário do contrato com as informações necessárias para o direito de escolha, enfatizando as cláusulas que limitem direitos
- ▶ fornecer ferramentas eficazes para identificar e corrigir imediatamente erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação
- ▶ confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta
- ▶ disponibilizar o contrato em meio que permita a conservação e a reprodução imediatamente após a contratação
- ▶ manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução, em até cinco dias, de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação ou cancelamento do contrato
- ▶ confirmar imediatamente o recebimento das demandas pelo mesmo meio empregado pelo consumidor
- ▶ utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

- ▶ dados sobre os meios adequados e eficazes para exercício do direito pelo consumidor devem estar claros e visíveis no site
- ▶ o direito pode ser exercido pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponíveis
- ▶ ao utilizar o direito de arrependimento, o consumidor rescinde os contratos acessórios, sem qualquer prejuízo para si
- ▶ o fornecedor deve comunicar imediatamente à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar para que a transação não seja lançada na fatura do consumidor ou para que seja efetivado o estorno do valor
- ▶ o fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento

SANÇÕES APLICADAS PELA AUTORIDADE ADMINISTRATIVA (JÁ PREVISTAS NO CDC)

- ▶ multa
- ▶ apreensão do produto
- ▶ inutilização do produto
- ▶ cassação do registro junto ao órgão competente
- ▶ proibição de fabricação
- ▶ suspensão de fornecimento de produtos ou serviços
- ▶ suspensão temporária de atividade
- ▶ revogação de concessão ou permissão de uso
- ▶ cassação de licença do estabelecimento ou atividade
- ▶ interdição, total ou parcial, de estabelecimento, obra ou atividade
- ▶ intervenção administrativa
- ▶ imposição de contrapropaganda

Saiba mais

Código de Defesa do Consumidor (CDC) — Lei 8.078/1990:
<http://ow.ly/lcrLS>

Comissão de Modernização do CDC:
<http://ow.ly/lcsbf>

Veja as edições anteriores do **Especial Cidadania** em www.senado.leg.br/jornal