

Comércio eletrônico traz os mesmos velhos problemas para consumidores

Já consolidado no país, o comércio eletrônico é tema recorrente de reclamações dos e-consumidores. A alcunha é relativamente nova. Já os problemas enfrentados pelos compradores estão longe de ser novidade. As principais queixas dizem respeito, sobretudo, à devolução das quantias pagas, a cláusulas contratuais que rezam sobre a isenção de responsabilidade dos sites, a falhas na descrição dos produtos anunciados e a contratemplos relacionados à entrega dos bens adquiridos.

Como de praxe, os reflexos da problemática podem ser auferidos, primeiramente, na esfera administrativa e, caso o caminho reste frustrado, no Judiciário. Nessa quarta-feira (14/3), a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor em São Paulo (Procon-SP) suspendeu as atividades de três portais que estão sob responsabilidade da B2W Companhia Global do Varejo. No mesmo dia, a Justiça suspendeu o ato administrativo.

Com a [determinação](#), publicada no *Diário Oficial*, Americanas.com, Submarino e Shoptime deveriam paralisar as vendas por 72 horas. A empresa responsável, por sua vez, arcaria com uma multa de R\$ 1,7 milhão. Dados do Procon-SP revelam que, em 2010, foram registrados 2.224 atendimentos sobre problemas com os sites da B2W — patamar bem inferior ao de 2011, quando foram 6.233 ocorrências não atendidas. O crescimento de um ano para o outro foi de 180%.

“As reclamações aparecerem sempre no pós-venda”, conta a advogada **Ana Amélia Menna Barreto**, do Barros Ribeiro Advogados Associados. Ela, que também é professora da FGV Direito Rio e presidente da Comissão de Direito e de Tecnologia da Informação da OAB-RJ, lembra que o Ministério da Justiça estabeleceu em 2010 [diretrizes](#) sobre o comércio eletrônico.

“As diretrizes pedem, por exemplo, que já em sua página inicial o site forneça informações claras e exatas, como CEP, telefone, endereço e outros dados fiscais [*referentes à empresa*]”, diz. O documento não tem força coercitiva, não passando de recomendações. Ainda assim, diz Ana Amélia, “vem sendo bastante aplicado”. Ele foi elaborado pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Como conta a advogada, as diretrizes levam em conta a vulnerabilidade do consumidor. Além disso, é reafirmada a aplicação integral do Código de Defesa do Consumidor e também do [Decreto 5.903](#), de 2006. “O site, por exemplo, não pode se eximir da responsabilidade. Quando a questão é levada ao Judiciário, a cláusula de isenção é sempre derrubada”, conta.

Um dos pontos altos das sete diretrizes é assegurar o exercício efetivo do direito de arrependimento, já previsto no artigo 49 do CDC. A cláusula permite que o consumidor desista dos contratos firmados no comércio eletrônico sem justificar o motivo. Tudo deve ser feito sem custos ao comprador e os fornecedores devem disponibilizar meios para a efetivação do direito.

Posição vulnerável

Às vésperas do Dia do Consumidor, comemorado nesta quinta-feira (15/3), uma comissão de juristas entregou estudo ao presidente do Senado, José Sarney (PMDB-AP), sobre a regulamentação do comércio eletrônico e a preservação de novos consumidores.

O presidente do grupo, ministro Herman Benjamin, do Superior Tribunal de Justiça, lembrou que o crescimento do comércio eletrônico vem acompanhado dos superendividamentos. Por isso, consta no documento entregue a proibição de se promover publicidade de crédito com a utilização de termos como crédito gratuito, sem juros e sem acréscimo.

Outras medidas previstas no texto, que deve ser convertido em projeto de lei, são a proibição ao fornecedor de produtos e serviços de encaminhar *spams* — mensagens eletrônicas não solicitadas enviadas em massa — e outras não requeridas pela pessoa com quem tem relação de consumo, assim como a pena de suspensão e proibição do comércio eletrônico a fornecedores reincidentes em práticas abusivas contra consumidores.

No Rio de Janeiro, a Defensoria Pública também vem vivenciando consequências negativas do crescimento das vendas *online*. O Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon), braço do órgão, registrou um aumento no número de queixas relativas ao assunto. Entre agosto e dezembro de 2011, os atendimentos a consumidores aumentaram cerca de 60%.

A defensora pública **Larissa Davidovich**, coordenadora do Nudecon, conta que seis sites de compras coletivas e de vendas *online* foram notificados para fornecer informações sobre procedimentos que podem estar em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor. Esses sites lideram o *ranking* de reclamações do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), afirma.

O próximo passo, conta a defensora, é elaborar um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), caso haja acordo com as empresas, ou uma Ação Civil Pública para criar parâmetros para a venda de produtos e serviços *online*. “O assunto não é novo”, diz, “mas aconteceu um *boom* com as compras coletivas. São quase dois mil sites de compras coletivas”.

Segundo ela, a iniciativa da defensoria só procura fazer cumprir o que a lei prevê. “Não queremos criar algo. Só pedimos que o consumidor seja respeitado, enquanto parte mais vulnerável da relação”, conta. Ela reconhece que o Código de Defesa do Consumidor tenha princípios gerais que são aplicados a cada caso concreto, mas não descarta uma regulamentação específica. “Não é demais”, diz.

Na Defensoria fluminense, grande parte das reclamações trata do procedimento adotado em caso de desistência da compra, dos mecanismos que garantam a veracidade das ofertas, de esclarecimentos sobre as condições para a utilização dos produtos e serviços vendidos e do cumprimento dos prazos de entrega.

De acordo com a advogada **Mariana Ferreira Alves**, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), “o consumidor que se sentir discriminado por alguma conduta do fornecedor poderá: utilizar-se do direito de arrependimento, onde terá um prazo de sete dias, a contar do recebimento do produto, para solicitar o ressarcimento do valor desembolsado, formular uma reclamação junto ao Procon municipal ou estadual e, socorrer-se ao Poder Judiciário pleitando a reparação de eventuais danos ocorridos”.

Segundo ela, “é importante deixar claro que o fornecedor é obrigado a cumprir na íntegra com a promoção divulgada, sob pena de descumprimento de oferta, cujas consequências estão previstas no artigo 35 do CDC, qual sejam: o consumidor pode optar, alternativamente, pelo cumprimento forçado da promoção, aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou rescindir o contrato, com a restituição dos valores pagos devidamente corrigidos e perdas e danos”.

Ela lembra ainda que, em São Paulo, a Lei Estadual 13.747, de 2009, determina que o fornecedor, no ato da contratação, é obrigado a fixar data e turno (manhã, tarde ou noite) para entrega de produtos, não podendo cobrar nenhum adicional por isso.

Empresa prevenida

Francisco Antonio Fragata Junior, sócio do Fragata & Antunes Advogados, conta que a banca vem tentando resolver os conflitos antes da judicialização. “Aqui mesmo no escritório temos notado que as empresas, hoje, têm demandado muito mais um trabalho preventivo do que a disputa nos tribunais”, destaca. O escritório, que defende empresas, tem 150 mil casos, todos na seara consumerista. “A Área de Acordos representa economia tanto para o consumidor, quanto para o cliente”, diz.

É da mesma opinião a advogada **Letícia Zuccolo**, do Edgard Leite Advogados Associados. “Ao se comporem amigavelmente, ganha o fornecedor que provavelmente fidelizará seu cliente, ganha o consumidor que terá seu problema resolvido, sem enfrentar percalços judicial ou extrajudicialmente, e ganha a população como um todo, uma vez que se evita o acúmulo das demandas consumeristas no Judiciário nacional”, diz.

Segundo a consultoria *e-bit*, o *e-commerce* cresceu 26% em 2011, apresentando um faturamento de aproximadamente R\$ 18 bilhões. Só no último ano, o setor contabilizou a entrada de 9 milhões novos consumidores. Desses, 61% pertencem à classe C, aponta Paulo Kulikovsky, vice-presidente da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico.

Date Created

15/03/2012