



Direito sem Papel: Novas regras fortalecem relação com comércio eletrônico

Spacca

A massificação do comércio eletrônico no Brasil, que no ano de 2012 atingiu um faturamento de R\$ 22,5 bilhões e a necessidade de fortalecer a relação de confiança das ofertas *on-line* com os atuais 43 milhões de consumidores, foram fatores determinantes para edição, 23 anos depois da promulgação do Código do Consumidor, dos Decretos 7.962 e 7.963, que têm o objetivo de contextualizar a legislação aos novos modelos de negócio que surgiram na internet.

Estas mudanças impactam na urgente necessidade de adequação por parte das empresas que vendem produtos ou prestam serviços *on-line* em relação aos termos de serviço, política de privacidade e a revisão das etapas do processo de compra por meio eletrônico.



O Decreto 7.963, que fixa as diretrizes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, em que se destacam medidas de prevenção e redução de conflitos, aperfeiçoamento da regulação e fiscalização com ampliação dos poderes dos Procons e fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A prevenção de conflitos será efetivada com a exigência do cumprimento de novas regras de atendimento ao consumidor no momento posterior à venda, a criação de índices de qualidade de consumo e a promoção de medidas educativas para capacitação profissional da defesa do consumidor.

Com a adoção de medidas que garantam a autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, o legislador procurou atribuir às empresas maior rigor quanto a gestão dados pessoais dos consumidores, em que pese a presente discussão no Congresso Nacional do Projeto de Lei de proteção dos dados.

A inobservância destas medidas poderá acarretar medidas judiciais pelos consumidores que se sentirem lesados pela cessão a título gratuito ou oneroso de seus dados pessoais para outros fins estranhos ao objetivo da coleta realizada pelo ofertante de produtos ou serviços por meio eletrônico.

Já o Decreto 7.962, que dispõe especificamente sobre novas regras da contratação no comércio eletrônico, a serem implementadas até o dia 15 de maio de 2013, nos sites desta natureza. Os objetivos são aprimorar o detalhamento das informações a respeito do produto, serviço e fornecedor.

A partir da vigência do decreto se torna obrigatório:

- O fornecedor indicar em seu site as informações sobre o endereço físico e outras formas de contato para a sua localização presencial.
- A publicação de informações circunstanciadas sobre produtos ou serviços que possam expor risco à saúde e segurança dos consumidores.
- A discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como entrega ou



seguros.

— O detalhamento das condições integrais da oferta, incluso as modalidades de pagamento, disponibilidade forma e prazo de execução do serviço ou da entrega ou da disponibilização do produto.
— Adoção de informações claras e ostensivas quanto a eventuais restrições ao cumprimento da oferta *on-line*.

Outra mudança significativa foi a criação de regras específicas para os sites de compras coletivas. Eles serão obrigados a detalhar a oferta com informações sobre a quantidade mínima de consumidores para efetivação do contrato, o prazo para utilização da oferta pelo consumidor e identificação do fornecedor responsável pelo site ou do fornecedor do produto ou serviço objeto da oferta.

O exercício do direito do arrependimento passa a ser mais simplificado para o consumidor, de modo a obrigar ao fornecedor informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes os meios de execução. Além disso, fica assegurado ao consumidor o exercício deste direito pelo mesmo meio de contratação, ou seja, se a compra foi efetuada por meio digital, o direito a desistência da compra também deverá estar disponível neste canal de comunicação.

Determina, ainda, a rescisão dos contratos acessórios após o cancelamento, além da obrigação do fornecedor de promover a comunicação junto à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que estas não lancem a transação na fatura do consumidor — e caso seja lançada, deverá ser efetivado o estorno do valor. Por último, cabe ainda ao fornecedor o envio imediato ao consumidor do recebimento da manifestação de arrependimento.

No tocante ao atendimento facilitado ao consumidor, disposto no artigo 4º do Decreto 7.962, a norma preceituou que os fornecedores apresentem um sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizando-se as cláusulas que limitem direito (*disclaimers*). Também devem ser disponibilizada uma via do contrato ao consumidor, em meio que permita sua conservação e reprodução imediatamente após a contratação.

Os fornecedores devem ainda manter serviços de suporte e atendimento pelo meio eletrônico, fornecer ferramentas para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação, confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta e utilizar mecanismos de segurança eficazes para o pagamento e tratamento de dados do consumidor.

De modo geral, as medidas foram necessárias, pois muitas modalidades de negócio surgiram na internet desde a vigência do Código do Consumidor, há duas décadas. Nem sempre a necessária relação de confiança que deve prevalecer na contratação remota estava adequada às boas práticas de consumo. Espera-se que as empresas venham a se adequar às medidas no breve espaço de tempo de 60 dias após a promulgação, no último dia 15 de março, para incrementar ainda mais os bons resultados alcançados pelo comércio eletrônico no Brasil.

Date Created

05/04/2013