



Lei de comércio eletrônico diminuirá demandas judiciais

Em 14 de maio de 2013 entrou em vigor o Decreto 7.962, que faz parte do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), apresentado pela presidente Dilma Rousseff no Dia Mundial do Consumidor (15 de março de 2013), e que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor no que tange às relações do comércio virtual.

Seus dispositivos têm como principal escopo ampliar, no âmbito nacional do *e-commerce*, o direito de arrependimento, e obrigar o fornecimento de informações claras e precisas a respeito de produtos, serviços e fornecedores aos consumidores das lojas virtuais.

Tocante ao direito de arrependimento, uma das principais inovações do decreto e a que certamente trará mais atenção é a lista dos 30 produtos essenciais, cuja troca ou manutenção, por defeito, deverá ser feita imediatamente pelo fornecedor. Tal prática não é novidade nos EUA e na grande maioria dos países europeus, onde todo e qualquer consumidor, não somente o do *e-commerce*, tem direito à devolução imediata, inclusive quando simplesmente não gosta do produto. No Brasil, todavia, a medida é inédita.

Entretanto, dito aspecto vem gerando muita polêmica no meio empresarial. Conforme destacou a *Folha de São Paulo* de 28 de abril de 2013, “um dos impasses são os critérios de elaboração da lista (...) outros pontos controversos são a disponibilidade de estoques fora dos grandes centros e como dividir responsabilidades entre indústria e comércio (...) A preocupação do varejo é não ficar sozinho com a responsabilidade, já que, na hora em que o consumidor está insatisfeito, é a loja que ele procura”.

Diante das referidas discussões, que merecem ser solucionadas para uma efetividade abrangente da medida, a divulgação da lista, cuja elaboração deveria ter sido feita pela Câmara Nacional de Relações de Consumo, integrada pelos ministros da Justiça, da Fazenda, do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, do Planejamento e da Casa Civil da Presidência da República, foi postergada pela presidente da República, e não tem data prevista para divulgação.

Não obstante tal problemática, o decreto regulamenta, também, os famosos *sites* de compra coletiva, determinando quais os requisitos devem ser preenchidos pelo lojista *online* para que esteja de acordo com as normas consumeristas, o que garantirá maior transparência na relação comercial (apresentação de resumo do contrato antes que a compra seja efetivada; quantidade mínima de consumidores; identificação do responsável pelo sítio eletrônico etc.).

As novas regras valem, ainda, para comércios eletrônicos de todos os tamanhos, estando, por consequência, todos aqueles que trabalham com vendas *online* sujeitos às sanções administrativas previstas no artigo 56, do CDC, a saber: multa, suspensão da atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação do registro do produto junto ao órgão competente, dentre outras.



A nova regulamentação, em que pese o impasse relativo à divulgação da lista dos 30 produtos considerados essenciais, o qual, repete-se, merece ser sanado, se apresenta indiscutivelmente salutar ao comércio eletrônico, na medida em que a transparência exigida permitirá um acesso facilitado do consumidor à empresa, possibilitando a rápida solução de conflitos e evitando o assoberbamento dos Procons e do poder Judiciário com questões de pequena complexidade.

Date Created

31/07/2013