



## Novas exigências trazem mais segurança para o consumidor eletrônico

No último dia 15 de março, coincidindo com o Dia Nacional do Consumidor, foram publicados dois importantes Decretos, tratando de direitos e garantias do consumidor. O destaque ficou por conta das previsões sobre comércio eletrônico.

O Decreto 7.963, além de reforçar previsões do Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania —que objetiva robustecer a defesa dos direitos dos consumidores, mitigando o surgimento de conflitos, por meio de políticas públicas, elaboradas em conjunto com o corpo social— e criou a Câmara Nacional das Relações de Consumo, que terá a função de acompanhar a execução do plano e fazer estudos e auxiliar no alcance dos objetivos propostos, por meio do Observatório Nacional das Relações de Consumo.

O outro diploma mencionado, Decreto 7.962, também foi publicado na mesma data e alterou o CDC, para trazer expressa previsão de abrangência do Código do Consumidor, também para a contratação no comércio eletrônico, devendo entrar em vigência a partir do dia 14 de maio, quando transcorrerá o prazo de 60 dias de vacância da norma.

Convém esclarecer que a contratação eletrônica não é apenas aquela processada pela internet, mas também por qualquer outra forma que se utilize de meios eletrônicos, como telefone, terminais de autoatendimento ou até mesmo aquisições realizadas pela televisão, como compra de filmes, por exemplo.

Além de reforçar exigências já trazidas no CDC, passa a ser imperativo, entre outros, informar entre os dados de contato, de modo explícito e de fácil acesso a todos os consumidores, endereço eletrônico para o qual os consumidores devem direcionar suas solicitações, devendo estar claro também o nome empresarial, o endereço físico e o número de CNPJ/CPF do fornecedor.

Passa a ser obrigatória, também, a apresentação de síntese do contrato, antes da contratação, destacando as cláusulas que trazem limitações de direitos e permitindo fácil acesso à versão integral dele. Ainda, o fornecedor deve manter clara e imediata comunicação com o consumidor, informando o recebimento de solicitação de compras, bem como qualquer outra forma de contato realizada, tendo o prazo máximo de 5 dias para responder as solicitações.

Em relação ao direito de arrependimento, já previsto no CDC para contratações feitas fora do estabelecimento comercial (o que inclui algumas das transações eletrônicas), também foram trazidos aspectos procedimentais específicos, não havendo profundas novidades.

Destaquem-se, também, as inovações em relação aos portais de compras coletivas, conhecidos por oferecer a preços mais baixos do que os praticados ordinariamente diversos produtos e serviços, os quais também devem atender às novas regulamentações, devendo informar, especialmente, os dados de contato do responsável pelo sítio, bem como os dos fornecedores.

Por fim, o Decreto explicita que ao comércio eletrônico se aplicam algumas das previsões do Decreto



---

5.903/2006, especificamente os artigos que tratam sobre o modo de informar os preços de produtos e serviços, bem como o que pode configurar infração aos direitos básicos do consumidor.

Cabe ao consumidor verificar o atendimento dessas exigências, antes de qualquer contratação. Caso se depare, por exemplo, com sítios que ainda não se adequaram às novas exigências, recomenda-se bastante atenção. Caso insista em contratar, o consumidor deve se resguardar o máximo possível.

Na qualidade de fornecedor, recomenda-se primeiramente análise criteriosa da forma como atualmente a plataforma de comércio eletrônico está disposta, verificando o que precisa ser remodelado, para que sejam seguidas as disposições do Decreto. De igual importância é a criação de Termos de Uso, estipulando com clareza o comportamento que se espera do usuário-consumidor, seus direitos e deveres, isenções de responsabilidade, dentre outros. Recomenda-se, também, que seja esclarecido como se dará a coleta e o tratamento dos dados dos consumidores, por meio de uma política de privacidade. Tais documentos são importantes não apenas para portais, mas também para aplicativos desenvolvidos para *smartphones* ou *tablets*, ou até mesmo para perfis em redes sociais que funcionam como canal de anúncio, venda ou de contato com o consumidor.

Em linhas gerais, os Decretos se prestam a trazer ainda mais confiança para os que contratam em ambiente eletrônico, dotando de maior segurança as negociações sem o contato direto com o vendedor, em relação às quais ainda existe certa resistência por parte da população. Acredita-se que isso contribuirá para elevar ainda mais a contratação eletrônica, que vem quebrando recordes de números a cada nova pesquisa revelada.

**Date Created**

30/03/2013