



DCI

DIÁRIO COMÉRCIO INDÚSTRIA & SERVIÇOS

Opinião Política Econômica Indústria Política Agronegócios Internacional Finanças Serviço

Parabéns ao visitante nº 999.999!

O nosso gerador numérico selecionou você como o possível vencedor da Apple! Se foi selecionado, [clique aqui](#)

<http://www.t>



Legislação

patrocínio:



15/05/2013 - 00h00 0 0

Assuntos relacionados: [consumidor](#)

Regras para compras on-line reforçam código

SÃO PAULO - Informações mais claras, atendimento facilitado e possibilidade de devolução de compras feitas pela internet, além da regra de reembolso dos gastos. O que já comand...

Fabiana Barreto Nunes

+1 0 Tweetar 0 Curtir 0



SÃO PAULO

Informações mais claras, atendimento facilitado e possibilidade de devolução de compras feitas pela internet, além da regra de reembolso dos gastos. O que já comanda as relações de compra e venda no mundo físico agora está bem delimitada no mundo virtual, com a entrada em vigor, ontem, do Decreto sancionado pela presidente Dilma Rousseff em 15 de março, que regula o comércio eletrônico no Brasil. Agora, dentre as principais obrigações trazidas pela norma, os sites devem disponibilizar informações claras a respeito do produto, das formas de atendimento ao consumidor, processo de devolução das compras e o reembolso do que for pago por produtos adquiridos pela internet.

Fabiola Meira, especialista em direito das relações de consumo do Escritório Braga, Nascimento e Zilio Advogados Associados explica que o decreto vem para delimitar de forma detalhada o que já está previsto no CDC. "Por isso, os sites de grande porte já estão adaptados, mas os de pequeno porte nem sabem como prestar essas informações. As grandes também contam com um corpo jurídico que as ajuda."

Para a especialista, uma informação que o sites devem prestar atenção, e que podem gerar alguma polêmica, é a obrigação em fornecer informações sobre riscos à saúde e segurança dos consumidores. "Um site que vende cosméticos como vai saber o que causa alergia?", diz a jurista. Em sua opinião a obrigação sobre o determinado risco de um produto compete apenas ao fabricante, não podendo ser estendida aos sites que revendem o produto. "Por cautela esses site podem 'lincar' o produtos ao site do próprio fabricante", sugere.

Para Luciane Salgado Silva, advogada do escritório Dannemann Siemsen, os comerciantes de menor representatividade terão maior dificuldade poderá ser a margem à interpretação que o Decreto garantirá no tocante a quantidade e qualidade de informação que deverão ser prestadas nos sites. Dependerá do usuário entender e consultar as ferramentas disponíveis no meio eletrônico para localizar todas as informações, bem como, da disponibilidade do comerciante em expor todos os dados da melhor maneira possível, para evitar eventuais sanções", diz Silva.

"O decreto amplia as informações ao consumidor, estabelece um novo patamar de atendimento ao consumidor do comércio eletrônico e, seguramente, contribuirá para a prevenção e redução de conflitos de consumo", afirma a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira.

O fornecedor deverá, ainda, apresentar o sumário do contrato antes de sua celebração, bem como disponibilizá-lo ao consumidor de forma que ele possa guardar e imprimir. "Antes da conclusão da compra o site deve disponibilizar ao consumidor um sumário do contrato para confirmação da compra de forma a evitar surpresas para o consumidor. Nele ficará claro ao consumidor, possíveis acréscimos de seguros embutidos, juros por parcelamentos, frete e até taxas de entrega", explica Fabiola.

Ficou também sob responsabilidade do site fornecer imediatamente a administradora do cartão ou instituição financeira que a compra foi cancelada.

O Decreto reforça os direitos contidos no Código de Defesa do Consumidor e determina que o fornecedor informe, de forma clara, os meios para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor, que terá o prazo de até sete dias úteis para se arrepender da compra, sem dar qualquer justificativa ao site. O chamado direito de arrependimento é garantido pelo artigo 49 do CDC, e assegura o direito de desistir do contrato ou da compra sem precisar justificar o motivo, no prazo de sete dias, a partir da realização da compra ou recebimento do produto, sempre que a contratação ocorra fora do estabelecimento comercial, como é o caso da Internet. Nesses casos, a obrigação pela retirada do produto na casa do consumidor e o estorno do valor pago, será da empresa que vendeu o produto.

A página deve informar o nome empresarial, CNPJ, endereço e outras informações necessárias à localização do fornecedor; prazo de entrega e/ou seguro; modalidades de pagamento, forma e prazo para entrega. No caso de compras coletivas deve indicar a quantidade mínima de consumidores para efetivar o contrato e o prazo de utilização da oferta.

Essas obrigatoriamente prioritariamente, teve por escopo instituir transparência e impingir seriedade às relações comerciais formalizadas em sites eletrônicos, "Por outro lado, a regra básica que norteia o e-commerce, tem-se pelo dever de cuidado do consumidor no momento de conferir o passo a passo da operação, bem como, a amplitude da divulgação dos dados no meio eletrônico", diz Luciane.

O decreto ainda fixa normas gerais sobre a disponibilização do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) eletrônico para a resolução de quaisquer demandas como dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos. Os sites terão de enviar uma confirmação imediata de recebimento ao consumidor, comprometendo-se a responder a demanda em até cinco dias. Segundo Fabiola, a norma estabelece que o canal de atendimento ao consumidor deve ser adequado e eficaz em meio eletrônico, "Em muitos sites a compra é on-line, mas o cancelamento é por telefone, com o novo decreto o site que não disponibilize o atendimento facilitado ao consumidor para que ele corrija eventual erro na comprar através dos mesmos meios utilizados para aquisição do produto, será punido", diz advogada. Se o produto foi comprado on-line a empresa deve oferecer a opção do cancelamento ou reclamação também online, não podendo apenas admitir o contato por outro meio telefônico ou e-mail".





Segundo Fabiola, o treinamento dos funcionários é de extrema importância, pois caso alguma informação não seja prestada no site adequadamente o funcionário deve estar apto para complementar e esclarecer as dúvidas do consumidor evitando a insatisfação do cliente e eventuais reclamações no Procon.

Em caso de descumprimento, o fornecedor estará sujeito às penalidades previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor: multa, apreensão e inutilização do produto, cassação do registro do produto no órgão competente, proibição de fabricação do produto. "As penalidades aplicadas pelos órgãos de proteção são a multa e suspensão temporária do site", diz Fabiola.



Se

