



POLÍTICA DESENVOLVIMENTO ECONOMIA CONSUMIDOR

FORA DE PAUTA | CLIPPING DO DIA | MULTIMÍDIA | FOTOS, CHARGES E TIRINHAS

INÍCIO | CONSUMIDOR

consumidor

Novas regras do comércio eletrônico estão valendo

seg, 13/05/2013 - 20:01 - Atualizado em 16/05/2013 - 16:09

Lourdes Nassif



A partir de hoje, 14 de maio, o comércio eletrônico tem normas mais claras, com a entrada em vigor do Decreto Federal 7.962/13. Além de disponibilizar informações sobre a empresa em lugar de fácil visualização também será preciso respeitar direitos do consumidor, como o direito de arrependimento em até sete dias úteis sem necessidade de apresentar justificativa. Neste direito, ainda é obrigação da empresa retirar o produto da casa do consumidor além do estorno do valor pago.

Os sites que realizam venda de produtos pela internet deverão disponibilizar em suas páginas um canal de serviços de atendimento ao consumidor no qual poderão ser feitos questionamentos sobre contratos ou esclarecidas dúvidas sobre o produto adquirido, além das reclamações. O Decreto prevê também normas para os sites de compras coletivas, que deverão informar quantidade mínima de clientes para conseguir benefícios como preços promocionais, por exemplo.

Em boa hora

O Decreto veio em boa hora, já que as relações de consumo estabelecidas no comércio online ficaram com as pontas um pouco soltas. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é de 1990, quando a internet ainda não era o que é hoje. Para suprir as falhas, em março deste ano a presidente Dilma regulamentou o Decreto 7.962/13, que alinha o comércio online ao CDC, ou seja: preenche lacunas importantes no entendimento das relações de consumo aí estabelecidas.

A advogada Fabíola Meira, do escritório Braga Nascimento e Zilio Advogados Associados, em São Paulo, explica que o decreto não trouxe novas definições às relações de consumo, mas sim deixou clara a matéria. "A publicação do decreto não significa que antes o fornecedor não era obrigado ao cumprimento das questões ali colocadas; significa somente que agora a norma é específica para comércio eletrônico", esclarece.

A partir desta terça-feira, 14 de maio, o Decreto passa a valer e os sites deverão se adaptar às novas normas. A que mais atende anseios mais imediatos do consumidor é a obrigatoriedade de informações claras a respeito do site ao qual está tendo acesso: nome, CNPJ, endereços físico e eletrônico e telefones de contato. Como explica Fabíola, "o Decreto diz que tem que ter canal de atendimento adequado, telefone de fácil acesso ou e-mail, que não sejam inacessíveis".

A advogada esclarece que esse canal não tem nada a ver com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) exigido para serviços regulados (telecomunicações, planos de saúde etc). Ele atende à exigência de um canal de fácil acesso por parte do consumidor. Outro ponto importante a ser destacado é que, antes da conclusão da compra, o consumidor deverá receber uma prévia do contrato, "para que confira e possa ou não desistir", aponta Fabíola.

Como exemplo da importância desta prévia de contrato, a advogada coloca o problema da diferença entre a oferta de preço e condições e o que realmente vai ser cobrado: "se na oferta diz que é quatro vezes sem juros, e no contrato aparece que é um parcelamento com juros", exemplifica ela. "As informações prévias dão poder de decisão ao consumidor, e ele poderá desistir ou não da compra".



Do risco ao direito de arrependimento

Um ponto a ser observado, segundo a advogada, é a obrigatoriedade do site dar, a cada produto, informações sobre risco à saúde e segurança do consumidor. Como os sites funcionam como catálogos ou vitrines online, isto é, vendem produtos de terceiros, é preciso que prestem atenção a isso. Uma solução, segundo ela, "é o site colocar, em cada produto, um link de acesso ao site do fabricante, para que o consumidor possa pesquisar o item e obter todas as informações necessárias", diz. Do lado do vendedor, explica a advogada, este artifício poderá suprir a obrigatoriedade de informações, sem penalização do site.

E o direito que mais serve ao consumidor, o direito de arrependimento, é também explicitado no CDC. Em sete dias, a contar do recebimento, o cidadão tem o direito, sem precisar dar qualquer explicação, de arrepender-se da compra e devolver o produto. No Decreto, o direito está previsto, reafirmado em consonância com o CDC, e exige-se que o site de compras explique claramente ao consumidor o que é o direito de arrependimento e de que forma poderá exercê-lo.



Na questão do arrependimento, Fabíola coloca outra observação importante, que é de "se comprou virtual, tem que dar condições de exercer o arrependimento pelo mesmo meio". A advogada reforça aqui a obrigatoriedade de o site ter canais de atendimento viáveis, para que o cliente não fique perdido, sem saber como se comunicar.

E, por fim, uma última dica. Se o consumidor exercer seu direito de arrependimento, o site deverá se comunicar com a instituição financeira ou cartão para cancelar a compra. Se o pagamento já estiver sendo processado, o site deverá providenciar o estorno de valores. O conselho da advogada é que, mesmo sendo de responsabilidade do site, o consumidor entre em contato com a operadora de cartão ou instituição financeira para avisar que a compra foi cancelada, para não ter problemas posteriores. O decreto, no entanto, deixou um vácuo quanto ao prazo para que as providências de cancelamento sejam efetuadas, o que pode criar um certo conflito.

Para Fabíola Meira, o decreto é muito simples, mas os pequenos sites podem enfrentar alguns problemas, inclusive por questões técnicas, para se adequarem. A especialista sugere aos pequenos sites que se pautem na questão do atendimento facilitado, "pois se ganha cliente com isso", diz ela. "Um cliente que consegue resolver seus problemas rapidamente, no próprio site ou com retorno de atendentes, é o mesmo que irá indicar o site como sendo um lugar ótimo de se negociar".