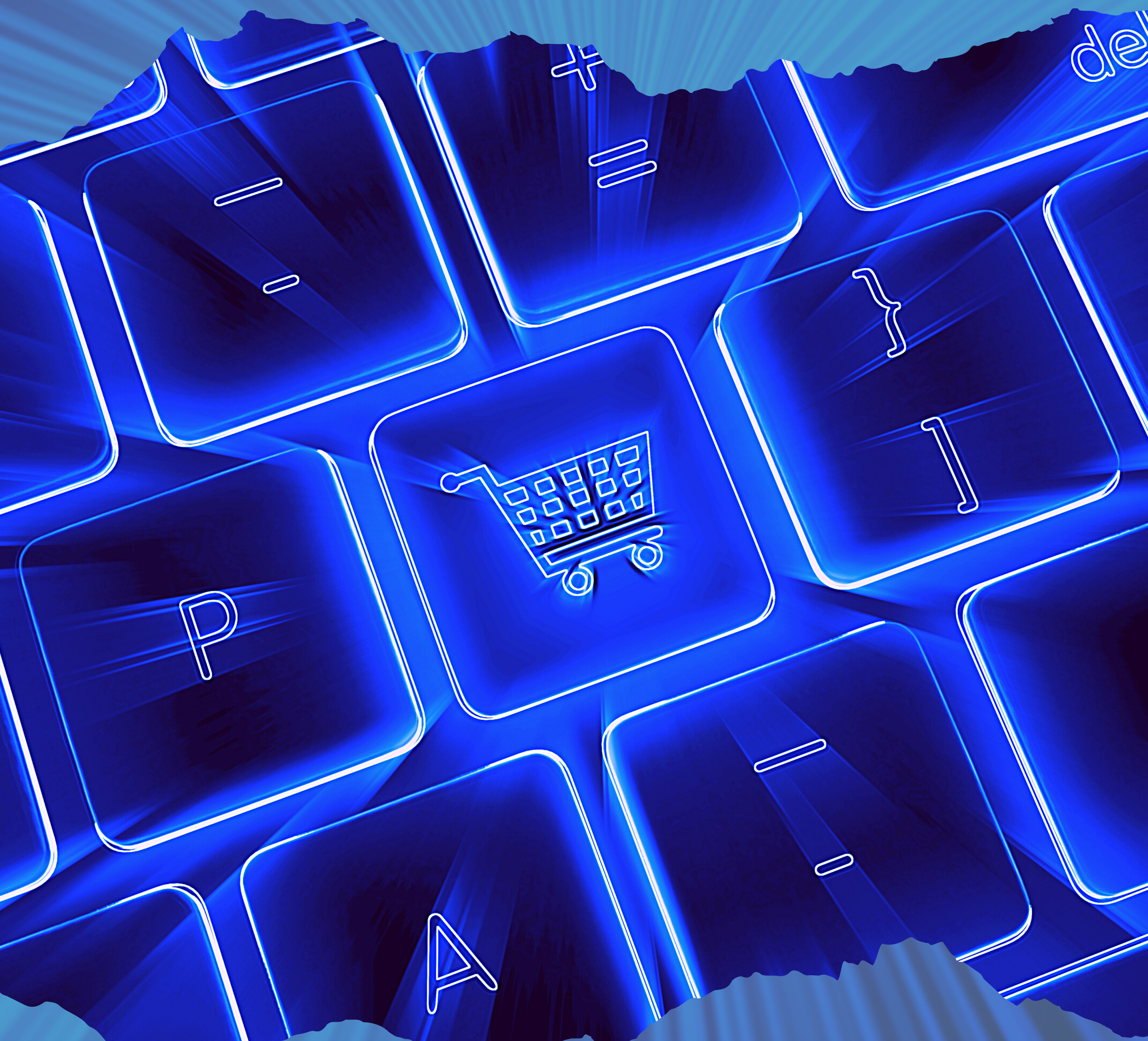


GUIA DO COMÉRCIO ELETRÔNICO “E-Commerce”



COMÉRCIO ELETRÔNICO

O **comércio eletrônico** é toda forma de negociação de produtos ou serviços (virtuais ou físicos), que ocorre fora do estabelecimento comercial, e **utiliza a 'internet'** como espaço de realização das transações de compra e venda.

Você sabe o que é o "E-commerce"?

'**E-commerce**' é uma expressão em inglês que significa **comércio eletrônico**.

No Brasil o comércio eletrônico possui os seguintes **regramentos**:

- Decreto do Comércio Eletrônico n.º 7.962/2013, que regula o Código de Defesa do Consumidor;
- Lei de Proteção de Dados (LGPD) n.º 13.709/2018;
- Lei n.º 12.965/14 do marco Civil da Internet.

Quais as vantagens do comércio virtual?

As compras on-line trazem maior **comodidade** aos consumidores, que podem com um único "clique" adquirir produtos. No ambiente virtual as lojas estão abertas (**on-line**) **24 h** por dia, todos os dias da semana, assim o consumidor pode escolher livremente e com **privacidade** qual produto atende seu gosto, pesquisando os melhores preços e condições, estimulando a competitividade e disputa de preços.

Quais as desvantagens do comércio virtual?

Porém, apesar dos aspectos positivos ainda existem desvantagens no comércio eletrônico, como:

- dificuldade do consumidor em fazer contato com os fornecedores;
- não poder ter contato com os produtos;
- demora na entrega;
- pouca possibilidade para negociar os preços;
- produto entregue fora do prazo estipulado no momento da compra;
- produto não entregue;
- consumidor não conseguir fazer a troca ou devolução.



Quais os problemas mais comuns nas compras 'on-line'?

Ausência de preço e condições de pagamento:

A informação referente ao preço, taxa, encargos e impostos incidentes, bem como as condições para pagamento e fruição da oferta são obrigações do fornecedor, instituídas pela Lei do E-Commerce — Decreto n.º 7.962/2013 e consideradas pelo Código de Defesa do Consumidor um Direito Básico do Consumidor.

Além disso, as formas de afixação de preço, inclusive no comércio eletrônico, estão devidamente normatizadas em legislação própria, determinando que o site ao ofertar seus produtos ou serviços, deve:

- Divulgar ostensivamente o **preço à vista**, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze;
- Nos casos de financiamento ou parcelamento deverá informar o valor total a ser pago com financiamento, o número, periodicidade e valor das prestações, os juros e eventuais acréscimos e encargos que incidem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.



Quais os problemas mais comuns nas compras 'on-line'?

Descumprimento de ofertas:

Não há no Código de Defesa do Consumidor (CDC) um prazo máximo para a entrega do produto, mas o fornecedor é obrigado a informar a previsão de entrega. Se o consumidor verificar que o produto foi entregue de forma incompleta, diferente ou ainda fora do prazo, deverá informar ao fornecedor, para este solucionar o problema.



No caso de atraso no prazo será considerado descumprimento de oferta, assim, o consumidor poderá exigir, alternativamente, conforme o artigo 35 do CDC:

- O cumprimento forçado da entrega;
- Aceitar outro produto equivalente ou;
- Desistir da compra e ser restituído integralmente do valor pago, acrescido de correção monetária, incluindo o frete.

Violação do direito de arrependimento:

É dever do fornecedor informar ao consumidor seu direito de desistir da compra, no site e de maneira clara. Para que o consumidor exerça o direito de arrependimento não é necessário justificar o motivo. Assim, se o vendedor não informa ou não aceita troca nos 7 (sete) dias está violando as normas do CDC.

Entrega de produtos com vício ou defeito

É importante que o consumidor registre as etapas durante a compra pela 'internet' (Ex: e-mails, protocolos de atendimento, prints das telas, etc.), o que servirá como prova de toda negociação, caso receba produto diferente do anunciado ou com defeitos. O consumidor deve ainda conferir a política de trocas dos sites e as garantias contratuais do produto.

Em caso de recebimento de produto com vício aparente ou de fácil constatação o consumidor deverá observar os seguintes prazos para exercer seu direito de reclamação conforme o artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor:

- 30 dias no caso de produtos não duráveis (Ex: alimentos, produtos de limpeza e higiene pessoal, etc.). O fornecedor tem o prazo de 30 dias para sanar o vício do produto, exceto no caso de produtos essenciais, hipótese que a troca tem que ser imediata.

- 90 dias para produtos duráveis (Ex: eletrônicos, eletrodomésticos, veículo automotor, etc.).



Ambos os prazos são contados a partir da entrega do produto.

Compra em sites falsos:

Como saber se um site é falso?

- Verifique se a URL (endereço do site) possui algum erro de português, neste caso, fique atento, você pode estar sendo vítima de fraude;
- Fique Alerta! 'Phishing' é o golpe utilizado pelos fraudadores para roubar os dados (Ex: senhas, número de cartão de crédito, etc.) dos consumidores, através da criação de sites falsos que copiam as empresas originais;
- Preste atenção no cadeado e no endereço da página: o site seguro para a compra terá "https" em vez de "http" e o desenho de um cadeado fechado ao lado esquerdo, na barra de endereço.
- Sempre que possível verifique a razão social, o endereço físico e o CNPJ da empresa fornecedora, informação obrigatória a todo site de E-Commerce. Precisando, os dados do CNPJ podem ser consultados no site da Receita Federal — <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br>

Como o Consumidor pode evitar estes problemas nas compras 'on-line'?

Consumo consciente:

- Verifique se há real necessidade na compra do produto, essa atitude pode evitar comprometer seu orçamento e ocasionar o tão temido superendividamento;
- Antes de efetuar uma compra 'on-line', pesquise as ofertas nos demais estabelecimentos, e desconfie se o preço no site estiver muito abaixo da média. Em caso de desconto por defeito (VÍCIO OU PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO OU PEQUENOS DETALHES) no produto, esta informação deve vir clara e detalhada na oferta;
- Guarde a nota fiscal e os comprovantes da compra;

Não acredite em ofertas de ajuda, sorteio e dinheiro enviadas pelo WhatsApp, redes sociais, e-mails, SMS, etc e não clique nesses links.

Identifique a loja e o vendedor:

- Procure identificar os dados do fornecedor no site, como CNPJ, CPF, e-mail. Os dados do fornecedor devem vir de forma clara, para que o consumidor possa identificá-lo facilmente e entrar em contato se for necessário;
- Fique atento ao realizar o pagamento e nas formas de pagamento que o fornecedor oferecer;

Pesquise a reputação da empresa antes de comprar, em sites como o <www.reclameaqui.com.br> e o <www.consumidor.gov.br>.

Opte por hábitos seguros:

- Cadastre uma senha forte, segura. Além disso, troque periodicamente as senhas que lhe dão acesso a aplicativos que contenham seus dados bancários;
- Analise se o dispositivo eletrônico utilizado para compras e transações bancárias possui segurança como um antivírus atualizado;
- Utilize antivírus no seu celular, computador e 'tablet';
- Baixe aplicativos apenas nas lojas oficiais.



Direito à informação

É obrigação do responsável pelo sítio eletrônico de comércio:



Nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;



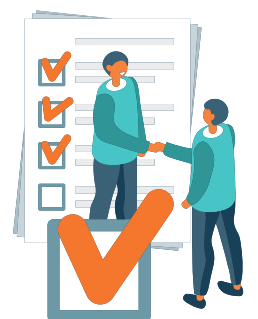
Endereço físico e eletrônico do fornecedor.



Informações essenciais do produto ou serviço, contendo os eventuais riscos à saúde e à segurança.



O preço com a discriminação de todas as despesas adicionais ou acessórias, tais como entrega ou seguros.



Condições integrais da oferta, como: formas de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução.



Informações claras e ostensivas da oferta.

Direito à informação

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

No dia 5 de abril de 2022, foi promulgada legislação que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, no que se refere ao SAC — Serviço de Atendimento ao Consumidor. O Decreto n.º 11.034/2022 orienta sobre às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos de serviços regulados pelo Poder Executivo federal, tais como serviço de telefonia, serviços bancários entre outros. Os seguintes direitos são garantidos pelo decreto 11.034/2022:

- Acesso **gratuito**;
- Acesso durante **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias** por semana, com no mínimo de 8 (oito) horas diárias de atendimento por humano;
- Acesso obrigatório por **atendimento telefônico**;
- O acesso inicial ao atendente **não poderá ser condicionado** ao **fornecimento** prévio de **dados** pelo consumidor;
- **Sem consentimento prévio do consumidor não é permitido a veiculação de mensagens publicitárias**, podendo ser veiculada mensagem de caráter informativo durante o tempo de espera, tratando dos direitos e deveres dos consumidores ou informando outros canais de atendimento disponíveis;
- No primeiro menu deve ser incluída obrigatoriamente as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços;

As opções de acesso ao SAC deverão constar de maneira clara em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço e durante o seu fornecimento e nos canais eletrônicos do fornecedor.

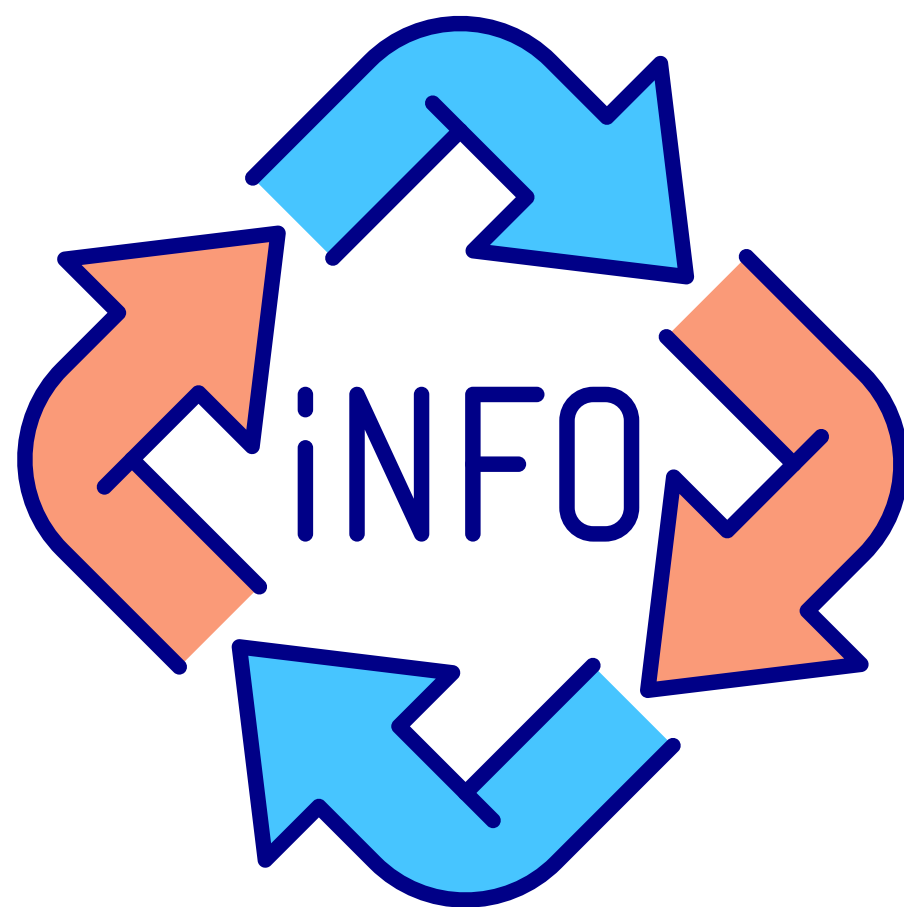


Direito à informação

Suporte ao Consumidor:

A legislação prevê que o fornecedor deve oferecer um serviço de suporte imediato ao cliente.

- Avisar ao consumidor que recebeu a aceitação da oferta;
- Fornecer ao consumidor, meios de fiscalização do contrato, para correção imediata de erros antes mesmo da assinatura do contrato;
- Manter serviço de atendimento eletrônico referente a informações, dúvidas, reclamações, cancelamento;
- Agir com segurança nas formas de pagamento e para tratamento de dados do consumidor.



Direito de arrependimento:

É o direito do consumidor desistir da compra até 7 (sete) dias após a entrega do produto, sem ter que justificar o motivo.

O consumidor ao exercer o direito de arrependimento, receberá o reembolso do valor pago corrigido monetariamente, além disso, não poderá ser cobrado por taxas e custos adicionais.

Fique Alerta! O prazo de arrependimento começa a correr após o recebimento do produto por parte do consumidor e não da data da compra. Direito válido somente para as compras feitas fora do estabelecimento comercial.

Alguns formatos de comércio 'on-line':

Sites de compras coletivas

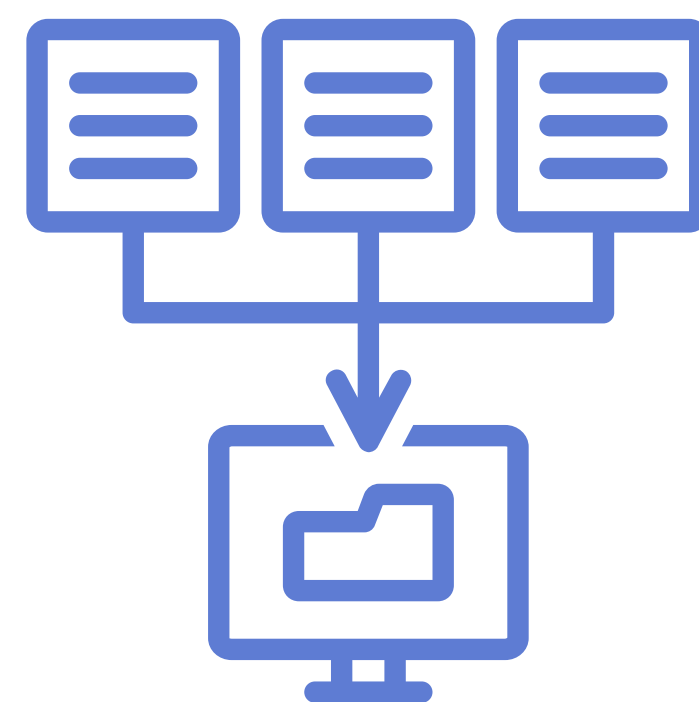
Os sites de **compras coletivas** pela 'internet' são uma modalidade de 'e-commerce', que ofertam grandes descontos (Ex: Grupoun, Submarino Viagens, Hurb — Hotel Urbano, Imperdível, Viajar Barato, etc.).

A compra coletiva é uma modalidade de compra onde as pessoas adquirem o produto através de um lote, ou seja, diversas pessoas compram o mesmo produto, do mesmo fornecedor, ao mesmo tempo, pelo mesmo preço, obtendo assim um preço final com elevado desconto. Em alguns casos é necessária uma quantidade mínima de vendas para que a compra seja efetivada. (Ex: Grupoun, Submarino Viagens, Hurb – Hotel Urbano, Imperdível, Viajar Barato, etc.).

É necessário alguns **cuidados com compras coletivas**, como, por exemplo, verificar a reputação dos vendedores e da plataforma e entrar em contato com a empresa após a compra.

A **“Lei do E-commerce”** prevê que os sites de compra coletiva ou modalidades análogas deverão conter, além das informações citadas no item “Direito a Informação” acima descrito, as seguintes:

- quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;
- prazo para utilização da oferta pelo consumidor;
- identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado.



Você sabe o que é “cashback”?

O termo Cashback significa dinheiro de volta, em português. Algumas empresas passaram a ofertar aos consumidores esse mecanismo, que pode ser assim definido:

O consumidor realiza uma compra e parte do valor pago, retorna para o seu bolso. A quantidade varia e, normalmente, é calculada sobre uma porcentagem. Para participar, o consumidor precisa fazer cadastro no programa de cashback da empresa. Cabe destacar que valor não é devolvido imediatamente e que a empresa impõe condições para uso desse cashback, sendo o mais comum a obrigação de usar na própria loja, por exemplo.

Fique alerta! A estratégia funciona como um incentivo às compras trazendo para o consumidor uma sensação de recompensa, portanto, quem tem costume de comprar por impulso, deve tomar cuidado, sempre pesquisando os preços.



Como fica o comércio eletrônico com a edição da LGPD? (Lei n.º 13.709/2018)

Durante a realização da compra ‘on-line’, o lojista faz a coleta de dados do cliente como: nome, CPF, e-mail, telefone e endereço, além de dados sensíveis (que expõem mais a vida do consumidor), quais sejam: gênero, raça, dados genéticos, etc.

Após esta coleta, qualquer ação que o lojista efetuar com os dados, ou seja, o tratamento de dados, será necessária a autorização do consumidor:

São formas de autorização, por exemplo, o consentimento necessário para que os dados sejam utilizados com uma finalidade específica, além disso, o dono das informações deve demonstrar legítimo interesse em receber os conteúdos das lojas e marcas, como as propagandas e promoções recebidas por e-mail ou SMS (mensagens de texto).



Elaboração

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos

Gisele Zaquini Lopes Faria

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Marco Antonio da Costa e Souza Junior

Fiscal de Posturas - Procon-JF

Dilene Landim Lima

(Estagiária de pós-graduação)