



Apoio técnico, intelectual e operacional para empresas em germinação crescerem fortes

[Home](#)[Serviços](#)[Etapas da StartUp](#)[Envie seu projeto agora !](#)

# O que você precisa saber para se adequar às novas regras do e-commerce

O artigo de hoje foi escrito por Hugo Fanaia de Medeiros, advogado em Campo Grande/MS, membro e Secretário Adjunto da Comissão de Defesa do Direito do Consumidor da OAB/MS e editor do blog jurídico

[www.direitocoletivojusto.wordpress.com](http://www.direitocoletivojusto.wordpress.com)

Entrou em vigor no último dia 14 de maio o [Decreto n. 7.962 de 15 de março de 2013](#), de autoria da Presidência da República, que criou novas regras para o comércio eletrônico (e-commerce), dispondo, principalmente sobre o direito à informação, direito ao atendimento facilitado, direito de arrependimento do consumidor e penalidades administrativas à empresa.



## Informação

Primeiramente, o Decreto determina que a empresa que possui loja online deverá disponibilizar em local de destaque e fácil visualização no layout do site uma série de informações, que são:

a) Nome empresarial (aquele como está registrado a empresa – e não o do site, simplesmente) e número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda do fornecedor;

- b) Endereço físico e eletrônico da empresa e, também, demais informações necessárias para localização e contato pessoal do consumidor com a empresa;
- c) Na página do produto ou serviço, a empresa deverá informar as características essenciais do mesmo, os eventuais riscos à saúde e à segurança do consumidor;
- d) Deverá, também, discriminar, no preço do produto ou serviço, qualquer eventual despesa adicional ou acessória, como de entrega do produto ou seguro de entrega;
- e) A oferta deverá ser informada em todos os seus termos, de maneira que fiquem claras quais são as modalidades de pagamento, a disponibilidade do produto, a forma e o prazo de execução do serviço ou a entrega ou a disponibilização do produto;
- f) Na oferta, as informações deverão ser claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da mesma.

Atenção aos contratos com empresas de compras coletivas: as informações das letras “a” e “b” devem constar na página da oferta também.

### **Atendimento**

As empresas de e-commerce devem, a partir de agora:

- a) Apresentar um sumário do contrato antes da contratação, com informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizando as cláusulas que limitem direitos;
- b) Fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação.
- c) Confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;
- d) Disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação.
- e) Colocar à disposição do consumidor um meio adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite a ele a resolução de demanda referente à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato, casos em que a empresa terá 5 (cinco) dias para dar uma resposta ao consumidor.
- f) Confirmar imediatamente o recebimento da demanda ao consumidor, pelo mesmo meio acima indicado.
- g) Utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

### **Direito de arrependimento**

O direito de arrependimento do consumidor está previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) e pode ser exercido no prazo de 7 (sete) dias, a contar do ato de recebimento do produto ou serviço.

A empresa deve informar, de forma bastante clara, como o consumidor poderá exercer este direito. Segundo o Decreto, ele pode fazer isso da mesma maneira que comprou o produto, ou seja, pelo chat, pelo telefone e, também, por uma página específica para arrependimento de compra.

Atenção, empresário: uma vez que o consumidor comunicou o arrependimento, o contrato está rescindido e a empresa terá de arcar com todos os custos de envio do produto de volta ao fornecedor ou à sua própria empresa.

Outra coisa importantíssima quanto ao arrependimento, é que, mais uma vez, a empresa deverá comunicar imediatamente eventual fornecedor do produto ou instituição financeira ou administradora de cartão de crédito para que a transação não seja lançada na fatura do consumidor, ou para que, caso o lançamento já tenha sido feito, seja efetivado o estorno do valor (por qualquer meio).

Por último, vale dizer que a empresa deve dar uma resposta imediata ao consumidor (em até 24 horas após a comunicação do arrependimento), o que não impede o empresário de negociar com o cliente a troca do produto, o conserto, etc.

### **Penalidades administrativas**

Essa é a parte mais temida pela empresa que se preza. Sofrer uma penalidade nunca é legal, afinal, a única pessoa que vai ficar feliz, por assim dizer, com isso, é o advogado.

Por isso mesmo, é muito bom seguir à risca as dicas deste artigo, pois a empresa corre risco de sofrer penalidades administrativas drásticas como, por exemplo, a aplicação de multa, apreensão do produto, cassação do registro do produto junto ao órgão competente, proibição da fabricação do produto, suspensão do fornecimento, suspensão temporária da atividade da empresa, revogação da concessão ou permissão de uso, cassação da licença do estabelecimento ou atividade, interdição total ou parcial do estabelecimento, intervenção administrativa e imposição de contrapropaganda.

O pior de tudo é que o órgão competente (que geralmente é o PROCON) pode aplicar essas penalidades conjuntamente.

Portanto, meu amigo empresário e meu amigo consumidor, fique atento: essas regras já estão valendo e todos nós possuímos direitos e obrigações que merecem ser cumpridos e exigidos nas relações comerciais.

Boa sorte!

-----

Veja também:

1. [Pagamentos online: o que você precisa saber para começar](#)
2. [Tudo que você precisa saber para controlar suas finanças](#)
3. [As 5 coisas que você precisa saber antes de começar a fazer propaganda](#)