

Comércio eletrônico em face do Decreto 7.962/2013

O comércio eletrônico está se expandindo de forma exponencial e segundo dados atuais da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico, em 2013 houve um crescimento de 29% (vinte e nove por cento) das compras por meio da internet em relação ao ano de 2012. Atento a essas mudanças de hábitos de parcela expressiva dos consumidores, os legisladores elaboraram um decreto, o de número 7.962/13, com escopo de regular e disciplinar as atividades comerciais realizadas por meio da rede mundial de computadores.

O Código de Defesa do Consumidor, oriundo do ano de 1990, não previa diversos canais de comércio que temos atualmente, diante disso, o decreto acima veio ao mundo jurídico para sanar a lacuna existente nas compras virtuais. Sendo válido mencionar que, nos últimos tempos aumentaram a incidência de vários tipos de desrespeitos, desde omissão da responsabilidade dos fornecedores por problemas decorrentes das vendas pela internet até a inexistência de informações básicas no próprio *site* como, por exemplo, o meio de contato com a loja vendedora.

O Decreto 7.962/2013, apesar de conter somente 10 (dez) artigos, trata de forma abrangente e satisfatória os direitos do consumidor atinente à informação, atendimento facilitado e arrependimento posterior.

Com relação a informação, ela deve ser apresentada em seu *site* eletrônico e o fornecedor deve se atentar não só ao nome fantasia como a identificação empresarial inclusive com o respectivo número do Cadastro Nacional de Pessoa Física ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, conforme o caso. Devendo ainda ser disponibilizado em local de fácil visualização pelo consumidor os elementos suficientes para contato com a loja, além de exposição minuciosa de preço, disponibilidade, entrega, condições da oferta e características do produto ou serviço ofertado.

Como as contratações realizadas pela internet são formalizadas por meio de um Contrato de Adesão, em que não é concedida ao consumidor a possibilidade de discutir as cláusulas contratuais apresentadas, aplica-se a regra do art. 54 do diploma brasileiro de defesa do consumidor. As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas em destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão, além de que o tamanho da fonte do corpo do texto deve ser no mínimo tamanho 12 (doze) no intuito de evitar a dificuldade de sua leitura.

A partir da vigência de tal norma, os *sites* das empresas de compras coletivas ou modalidades análogas deverão apresentar, de forma clara e em cada propaganda, a

quantidade mínima de participantes para a efetivação do negócio, o prazo para a utilização da oferta, bem como, a identificação do responsável pelo *site* e do fornecedor de serviços.

A respeito do atendimento facilitado ao consumidor, elencados nos incisos do artigo 4^a do decreto acima mencionado, estes visam uma maior transparência e o maior suporte possível no ato e na pós-compra. Existindo no parágrafo único do mencionado artigo, menção do prazo de 05 (cinco) dias para que o fornecedor encaminhe ao consumidor resposta de requerimento feito a título de informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato.

O arrependimento posterior já é previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor nas situações em que a contratação de produtos ou serviços acontecer fora do estabelecimento comercial, direito este que tem o prazo de 07 (sete) dias após assinatura do contrato ou recebimento do produto ou serviço.

Por sua vez, o Decreto Nº 7.962/13 não só ratificou como aprimorou o instituto jurídico do arrependimento posterior. Pois, agora o contratante pode expressar seu arrependimento utilizando a mesma via da contratação, ou seja, no próprio *site* do fornecedor. Estando este último obrigado a enviar uma confirmação imediata do cancelamento requerido além de comunicar à instituição financeira ou administradora de cartão para realização de estorno de valores financeiros.

No caso de descumprimento das normas contidas no referido Decreto, as penas previstas são as mesmas do artigo 56, incisos I a XII do Código Consumerista.

Por derradeiro constata-se que o Decreto 7.962/13 veio a colaborar ainda mais para a proteção aos direitos do consumidor, contudo, cabendo a este fazer exigir que seus direitos sejam respeitados e em caso de violação, procurar os órgãos de proteção ou um advogado de sua confiança.

Autor: Dr. Rodrigo Goulart Ferreira
COMISSÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR
OAB/MG Subseção Uberlândia