



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



**Escola Nacional de Defesa do Consumidor  
Oficina “Desafios da Sociedade da Informação: comércio eletrônico e proteção  
de dados pessoais”  
30 de junho e 1º de julho de 2010**

**O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, reunido na Oficina “Desafios da Sociedade da Informação: comércio eletrônico e proteção de dados pessoais” da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, em Brasília,**

Considerando a expansão do comércio eletrônico no País, em razão dos avanços tecnológicos, da globalização, dos novos canais de distribuição eletrônica e da integração dos mercados,

Considerando que o comércio eletrônico é responsável por uma parcela crescente de reclamações dos consumidores, conforme dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC,

Considerando que a vulnerabilidade do consumidor é agravada no comércio eletrônico,

Considerando que as relações de consumo, realizadas por meio do comércio eletrônico, devem ser norteadas pelos princípios da dignidade da pessoa humana, transparência, boa-fé, equilíbrio, privacidade, segurança, proteção dos interesses econômicos e dos direitos do consumidor,

Considerando que estas proteções são indispensáveis para suscitar a confiança dos consumidores e estabelecer uma relação mais equilibrada e segura entre consumidores e fornecedores nas transações comerciais eletrônicas,

Considerando que o desenvolvimento social e o crescimento econômico baseados nas novas tecnologias de rede dependem da proteção eficiente e transparente dos consumidores no comércio eletrônico,

Considerando a aplicação integral do Código de Defesa do Consumidor ao comércio eletrônico entre consumidores e fornecedores;

***Torna públicas as seguintes diretrizes para as relações de consumo estabelecidas no comércio eletrônico:***

## **CAPÍTULO I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

As presentes diretrizes aplicam-se ao comércio eletrônico entre consumidores e fornecedores, em todas as fases da relação de consumo.

## **CAPÍTULO II – DIRETRIZES GERAIS**

### **1) PROTEÇÃO PARITÁRIA, TRANSPARENTE E EFICAZ**

Deve-se assegurar aos consumidores do comércio eletrônico uma proteção transparente, eficaz e, no mínimo, equivalente àquela garantida nas demais formas de comércio tradicional.

### **2) DIREITOS DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO**

2.1 São assegurados aos consumidores do comércio eletrônico os seguintes direitos, entre outros:

2.2 Proteção contra as práticas abusivas ou que se prevaleçam da sua fraqueza ou ignorância, bem como contra toda publicidade enganosa ou abusiva;

2.3 Proteção na publicidade ou comercialização de produtos, tendo em vista fatores que elevam a sua vulnerabilidade, tais como sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, entre outros;

2.4. Acesso, durante toda relação de consumo, a informações corretas, claras, precisas e ostensivas e em língua portuguesa quando a oferta e publicidade forem assim realizadas;

2.5 Acesso prévio às condições gerais de contratação, sem as quais ele não se vincula,

2.6. Exercício efetivo do direito de arrependimento nos contratos de comércio eletrônico, possibilitando-lhe desistir do contrato firmado no prazo de 7 dias sem necessidade de justificar o motivo e sem qualquer ônus, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor;

2.7. Acesso facilitado a informações sobre seus direitos e como exercê-los, em especial no que se refere ao direito de arrependimento;

2.8 Facilitação e celeridade do cancelamento de cobrança pela Administradora e/ou Emissor do Cartão, nas hipóteses de descumprimento contratual pelo fornecedor ou não reconhecimento da transação pelo consumidor, com base nas cláusulas contratuais entre fornecedores e na boa-fé das partes.

Cancelamento da cobrança referente à compra em ambiente virtual, junto à Administradora e/ou Emissor do Cartão, na hipótese de o fornecedor descumprir o contrato ou o consumidor não reconhecer a respectiva transação;

2.9 Proteção da sua privacidade, intimidade e dos seus dados pessoais.

### 3) INFORMAÇÕES

#### 3.1. INFORMAÇÕES RELATIVAS AO FORNECEDOR

3.1.1 Os fornecedores que desenvolvem atividades no âmbito do comércio eletrônico devem prover informações exatas, claras e de fácil acesso e visualização sobre si próprios, e suficientes para permitir:

- i) a identificação do fornecedor na sua página inicial: a denominação e sua forma comercial, o endereço do estabelecimento principal, quando houver, ou endereço postal e o seu endereço eletrônico ou outro meio que possibilite contatar o fornecedor, e seu CNPJ ;
- ii) uma comunicação rápida, fácil e eficiente;
- iii) regras e procedimentos apropriados e eficazes para a solução dos conflitos;
- iv) a notificação de atos processuais e administrativos; e
- v) sua localização e dos seus administradores.

#### 3.2. INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS

3.2.1. Os fornecedores devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e de fácil acesso que descrevam os produtos ou serviços oferecidos, de modo suficiente a fim de garantir o direito de escolha dos consumidores.

3.2.2. Os fornecedores devem viabilizar o registro dos pedidos e das informações relativas à transação, possibilitando o seu armazenamento pelo consumidor.

#### 3.3. INFORMAÇÕES SOBRE A TRANSAÇÃO

3.3.1 Os fornecedores devem prover informações suficientes sobre as modalidades e condições de pagamento, e todos os custos associados à transação, assegurando aos consumidores plena liberdade de escolha.

3.3.2 Estas informações devem ser claras, exatas, de fácil acesso e visualização, e fornecidas de forma a permitir ao consumidor o real exame antes de se comprometer com a transação.

3.3.3 O fornecedor deve garantir que toda a transação seja iniciada e efetivada na língua da oferta, disponibilizando todas as informações necessárias à tomada de decisão do consumidor.

3.3.4 Os fornecedores devem disponibilizar aos consumidores um texto claro e completo das modalidades e condições da transação de forma a garantir sua escolha livre e consciente.

3.3.5 Os fornecedores, considerando as especificidades dos produtos e serviços, devem prestar as seguintes informações:

- i) a descrição detalhada de todos os custos cobrados pelo fornecedor;
- ii) a indicação da existência de custos adicionais inerentes à transação;
- iii) as condições de entrega e/ou execução;
- iv) as modalidades e condições de pagamento no financiamento e na venda a prazo, nos termos do Decreto 5.903/2006;
- v) as restrições, limitações ou condições associadas à compra, tal como eventuais restrições legais, geográficas ou temporais;
- vi) o modo de utilização e advertências relativas a segurança e saúde, se houver;
- vii) as informações relativas ao serviço de pós-venda;
- viii) os detalhes e procedimentos quanto à revogação, resolução, reenvio, troca, anulação e/ou reembolso; e
- ix) as disposições quanto à existência de eventuais garantias comerciais;

3.3.6 Todas as informações que façam referência a custos devem indicar a moeda utilizada e o respectivo valor em moeda corrente nacional.

#### 4) PROCESSO DE CONFIRMAÇÃO

4.1. Devem ser assegurados ao consumidor, antes de concluir a transação:

4.1.1. o reconhecimento exato dos produtos ou serviços que deseja comprar, a identificação e a correção de quaisquer erros, bem como a possibilidade de modificar o pedido.

4.1.2. advertências, quando da inserção de seus dados pessoais, referentes à atualização de sistemas antivírus, garantindo a eficiência e segurança da transação;

4.1.3. a autorização expressa e inequívoca do consumidor a fim de evitar que produto, garantia ou serviço adicional seja incluído em sua compra por meio do sistema *opt out*.

4.1.4. o seu consentimento expresso, livre e informado, de modo a não gerar dúvidas, quanto à compra, bem como a manutenção de registro completo da transação.

4.1.5. a possibilidade de cancelar a transação antes de concluir a compra.

4.1.6. a confirmação, pelo fornecedor, do recebimento do pedido sem atraso e por meios eletrônicos.

#### 5) PAGAMENTO

5.1. Os fornecedores devem garantir mecanismos de pagamento seguros e de fácil utilização, bem como alertas e informações sobre a segurança que esses mecanismos proporcionam.

#### 6) RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

6.1. Os fornecedores devem estabelecer mecanismos eficientes e transparentes para a prevenção e resolução direta e adequada das demandas dos consumidores, sem

qualquer ônus para o consumidor, incluindo mecanismos rápidos e eficientes de reembolso.

6.2. Os fornecedores devem agir diligentemente de forma a tomar todas as medidas possíveis, a fim de minimizar, bem como prevenir eventuais conflitos nas relações estabelecidas no âmbito do comércio eletrônico.

6.3. A utilização de meios alternativos de resolução de litígios, tais como a arbitragem, não pode ser empregada para elidir direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor.

## 7) RESPONSABILIDADE

7.1. A responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços pela Internet está baseada no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

7.2 Nos casos de danos sofridos pelos consumidores, a responsabilidade dos fornecedores será analisada, considerando o nexo causal entre o dano sofrido e o defeito do serviço, na exata medida de como ele é ofertado.