



**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.