

Decreto que regulamenta o E-commerce está valendo

Está em vigor desde o dia 14 de maio de 2013 o [Decreto Federal 7962/2013](#), que regulamenta a contratação via Comércio Eletrônico, o E-commerce. Em seus artigos 2o. e 3o. o Decreto regulamenta os requisitos que passam a ser obrigatórios para os sites de e-commerce e sites de compras coletivas.

Sites de e-commerce deverão disponibilizar as seguintes informações:

I – 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;

II – endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

III – características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV – discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V – condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI – informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Já para os sites de compras coletivas, as exigências são, além das anteriores:

I – quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;

II – prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e

III – identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado

Além disso, o fornecedor deverá:

I – apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos;

II – fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;

III – confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;

IV – disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação;

V – manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;

VI – confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor referidas no inciso, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor; e

VII – utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

Outro ponto interessante que a norma traz, diz respeito ao clássico direito de arrependimento, previsto no artigo 50. da precitada regulamentação. A partir de agora, o direito de arrependimento pode ser exercido pelo consumidor pela mesma ferramenta utilizada para contratação. Objetiva acabar aquele

problema de comprar pela Internet e o arrependimento ter de ser exercido em uma loja física, telefone ou outro local.

Igualmente, o arrependimento implica em rescisão dos contratos acessórios, não podendo o fornecedor repassar ônus algum ao consumidor, o que era muito comum nos casos de gateways de pagamentos, taxas de boletos, etc.

Por outro lado, para resolver muitos litígios que são apresentados no judiciário, a legislação vem a proteger o fornecedor (lojista), em face de operadora de cartões de crédito e similares. Pelo decreto, ao ser notificada do arrependimento, a administradora não poderá lançar a transação e se já lançada, deverá estornar o dinheiro ao titular do e-commerce.

Este ponto era nebuloso e levava muitas empresas de internet ao Judiciário.

Tal regra também vale para gateways (similares) e demais serviços prestados ao e-commerce, que não poderão “reter” valores do lojista diante da comunicação de arrependimento, desde que esta seja devidamente comprovada.

Para saber mais sobre as novas regras acesse http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm