

# Comércio Eletrônico





## Meio virtual, compra real

**Na última década**, o comércio eletrônico se multiplicou, devido ao conforto proporcionado aos consumidores, que escolhem e comparam preços de produtos e serviços na Internet, e fecham negócios em casa ou no trabalho.

Deveria ser um avanço em todos os sentidos, mas descobrimos, mais dia menos dia, que os golpes também migraram para a web. Há todo o tipo de inconveniente: falsos sites de vendas, que saem do ar do dia para noite, lesando clientes que já pagaram pelas compras; atrasos na entrega; produtos que não correspondem ao que foi anunciado e adquirido, falta de itens para atender o consumidor.

Os piores casos, evidentemente, são aqueles em que um golpista muda o nome fantasia da empresa e continua lesando os clientes incautos. Quando as reclamações se tornam muito numerosas, o pretense comerciante ‘fecha’ a loja e deixa somente prejuízo e insatisfação para os consumidores.

Desde 15 de maio de 2013 está em vigor uma nova legislação para o comércio eletrônico, que obrigou os empresários, por exemplo, a colocar em local de destaque nos sites dados comerciais, endereço físico e eletrônico e demais informações que facilitem sua identificação e contato.

Também foi positivo exigir que houvessem SACs nestas lojas, para resolução de demandas relativas a informações, dúvidas, reclamações, suspensões e cancelamentos de contratos.

A legislação também engloba os sites de compras coletivas, um problema à parte para as entidades particulares e públicas de defesa do consumidor.

Como escrevi à época, a lei não soluciona tudo, porque depende do Judiciário colocar os criminosos na cadeia. Sem isso, as boas intenções não se transformarão em resultados práticos mais abrangentes e definitivos.

O esclarecimento do consumidor para que evite golpes em compras virtuais é um dos objetivos desta cartilha da PROTESTE.

### **Maria Inês Dolci**

Coordenadora institucional da PROTESTE

# Sumário

Meio virtual, compra real.....	3
Legislação .....	5
Breve histórico/Comércio eletrônico .....	6
Compras coletivas.....	7
Importações on-line .....	8
Clubes de compras/Leilões virtuais .....	9
Formas de pagamento .....	10
Responsabilidade do site .....	11
Atendimento ao consumidor .....	12
Direito de arrependimento .....	13
Antes de comprar/Cuidados ao comprar .....	14
Se houver problemas .....	18
Infrações ao direito do consumidor e penalidades/As novas regras .....	19
PROTESTE, a serviço do consumidor .....	22

## Expediente

### Cartilha do Comércio Eletrônico

**Realização:** PROTESTE

**Coordenação editorial:** Maria Inês Dolci;

**Redação final:** Carlos Thompson;

**Projeto Gráfico:** Marcus Vinicius Pinheiro;

**Diagramação:** André Mucheroni;

**Ilustrações:** Perkins;

**Assessoria de Imprensa e jornalista responsável:**

Vera Lúcia Ramos, MTb: 769;

**Conteúdos e apoio editorial:** Camila Souza, David Freitas Passada, João Dias Antunes, Sonia Amaro, Tatiana Viola de Queiroz e Vera Lúcia Ramos.

### PROTESTE

**Sede:**

Avenida Lúcio Costa, 6.240 – Térreo

Barra da Tijuca

CEP 22630-013

Rio de Janeiro – RJ

**Escritório em São Paulo:**

Rua Dr. Bacelar, 173 – cj. 52

Vila Clementino

CEP 04026-000

São Paulo – SP

# Conheça a Legislação

## O que é o Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Foi promulgado em 1990. É uma das mais avançadas leis do mundo de proteção aos direitos do consumidor. Antes dele, faltava clareza na definição de responsabilidade nas relações de consumo. Isso facilitava abusos em contratos, entrega de produtos, prestação de serviços, propaganda etc. A lei nº 8.078/90 ampliou, então, a cidadania das pessoas também como consumidoras.



## Direitos Básicos do Consumidor (CDC)

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
5. Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

## Breve histórico

O B2C (business-to-consumer, ou seja, o comércio eletrônico entre empresa-consumidor) começou, no Brasil, por intermédio de marcas já consolidadas nos negócios presenciais, como Lojas Americanas, Pão de Açúcar, Livraria Cultura, Ponto Frio, dentre outras.

O acesso à web para negócios e serviços desenvolveu-se em praticamente todas as áreas, como, por exemplo, no segmento bancário (Internet Banking).

Estima-se que o comércio eletrônico tenha movimentado, em 2012, mais de R\$ 20 bilhões. Os líderes em vendas foram: eletrodomésticos, moda e acessórios, saúde, beleza e medicamentos, informática, casa e decoração.

No comércio eletrônico, vivemos uma 'segunda onda', com o advento das compras coletivas, que oferecem descontos e ofertas especiais a grupos de consumidores.

Seria uma ótima oportunidade de obter preços mais vantajosos. Mas não aumentou somente o número de sites. Multiplicaram-se, também, em progressão geométrica, os problemas enfrentados pelos consumidores que confiam em suas ofertas.

Os Procons costumam indicar as empresas que os consumidores deveriam evitar nas compras on-line, por já terem lesado clientes em outras transações comerciais.

## Comércio eletrônico

A possibilidade de comprar em qualquer local, seja ele o mais remoto ou em uma grande cidade, e a facilidade e comodidade das transações feitas a distância, isto é, sem que o consumidor tenha que se deslocar até uma loja, que se tornam ainda mais relevantes em função da correria e da falta de tempo que cada vez mais tomam conta das sociedades, certamente estão entre as principais razões do sucesso e constante crescimento das compras on-line.

Atualmente, várias espécies de compras eletrônicas são oferecidas no mercado. Nas diversas modalidades do comércio eletrônico, todas as etapas da transação são realizadas on-line.

Dentre as opções para compra, estão as chamadas "lojas virtuais", nos sites das empresas. Nesse tipo de comércio, geralmente o consumidor pode fazer pesquisas – por segmento, tipo de produto, preço e outras.

Em muitos dessas lojas também se podem visualizar os produtos e comparar mercadorias e serviços de interesse.





## Importações on-line

A importação eletrônica de produtos também exige muita cautela, considerando as taxas para compras fora do Brasil via internet, a limitação de valor para essas transações e a possibilidade de algumas dificuldades caso o produto tenha, por exemplo, problemas de funcionamento.

A maior parte dos importados pela internet está sujeita a uma taxa de 60%. A exceção fica por conta dos produtos isentos de impostos e no caso das transações realizadas entre pessoas físicas, nas quais o item custe menos de US\$ 50. Livros, jornais e periódicos impressos também são isentos de impostos. Essa transação não é coberta pelo Código de Defesa do Consumidor. Ou seja, eventuais problemas (atrasos na entrega, extravios) terão de ser resolvidos diretamente com a loja ou com o responsável pelo sistema de pagamento, quando não for utilizado cartão de crédito.

De qualquer forma, antes de fechar a compra, consulte a Receita Federal a respeito das taxas e limitações estabelecidas pela legislação brasileira para a importação de produtos. Essas informações podem ser obtidas no endereço: <http://www.receita.fazenda.gov.br/aduana/rts.htm>.

Além disso, informe-se sobre os serviços de assistência técnica e os termos da garantia contratual oferecida pelo fornecedor.



## Clubes de compras

São sites que oferecem vantagens aos consumidores cadastrados junto a esses fornecedores, como descontos para a aquisição de produtos ou para a utilização de serviços prestados pelas empresas que estão vinculadas a eles.

Muito embora se assemelhem aos sites de compras coletivas, os clubes de compras não exigem um número mínimo de consumidores para a contratação.

## Leilões virtuais

É muito parecido com o tradicional, ou seja, o vendedor define um lance mínimo que deve ser ofertado para que o produto seja vendido. Também é definido o tempo de duração.

Muitos sites expõem diversas imagens dos produtos oferecidos, assim como é possível que os participantes vejam os comentários e avaliações de quem já participou de outros leilões realizados por este vendedor.

Terminado o leilão virtual, o pagamento deverá ser feito pelo vencedor (o que der o maior lance) da forma indicada previamente pelo vendedor. Na maioria das vezes, a entrega do produto leiloado é feita por via postal.



# Formas de pagamento

## Cartão de crédito

Nesse caso, deve haver cuidado adicional, pois o consumidor informa todos os seus dados pessoais, além do número do cartão e do código de segurança, para que a compra seja concretizada. Portanto, é o site que deve dar a segurança necessária ao consumidor, a fim de que seus dados não sejam acessados por terceiros, evitando o uso indevido dessas informações. Muitos dos sites na área de pagamentos são certificados e, nesse caso, os seus endereços são alterados e começam por https. Além disso, os sites reproduzem selos que atestam a segurança das transações. Por exemplo:



Um das novas tendências de mercado é o cartão pré-pago com senha para compras pela Internet. O objetivo seria reduzir os riscos de golpes contra os cartões de crédito convencionais, quando são utilizados em compras on-line.

Lembre-se:

No caso de site estrangeiro, o cartão de crédito deve estar habilitado para realizar transações internacionais.

A senha do cartão de crédito nunca deve ser informada. Se for solicitada, desista da compra.

## PayPal

Nos pagamentos por meio deste sistema não há necessidade de informar os dados ao site. Basta se conectar ao perfil do PayPal e efetuar o pagamento.

Para compras em moeda estrangeira, o PayPal costuma cobrar uma tarifa de 3,5% sobre a conversão. Portanto, é fundamental informar-se sobre a flutuação da moeda no período da compra, pois pode ser mais vantajoso arcar com a taxa do que com a variação cambial no período.



### **Débito em conta corrente**

É boa opção de pagamento, pois não implica fornecimento de dados e dá a agilidade necessária à transação.

### **Boleto bancário**

Outra boa opção de pagamento. Alguns sites oferecem descontos a quem pagar com boleto.

## **Responsabilidade do site**

No comércio eletrônico, assim como nas demais relações de consumo, existe o princípio da solidariedade dos fornecedores que participarem do negócio, estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor. Conseqüentemente, tanto o site quanto o fornecedor do produto ou serviço responderão solidariamente pelos prejuízos causados ao consumidor.



## Atendimento ao consumidor

O regulamento do comércio eletrônico, Decreto nº 7.962 (saiba mais veja na página 19) estabelece o atendimento facilitado ao consumidor. Para tanto, o site deverá fornecer:

- O 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;
- fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;
- confirmar imediatamente que foi aceita a oferta;
- disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação;
- manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;
- confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor, como dú-

vidas, reclamações, pedidos de suspensão e cancelamentos do contrato, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor;

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

## Direito de arrependimento

O consumidor tem o direito de se arrepender da contratação no prazo de sete dias, contados da celebração do contrato ou da entrega do produto, sempre que o negócio for realizado fora do estabelecimento comercial, como é o caso das compras on-line. Um direito assegurado pelo artigo nº 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, o decreto que regulamentou o CDC determina, no tocante ao Comércio Eletrônico, a possibilidade de o consumidor manifestar o seu arrependimento, utilizando-se da mesma ferramenta empregada para a compra.

Exercido esse direito, serão também rescindidos os contratos acessórios, sem quaisquer ônus ao comprador.

No caso de pagamento com cartão de crédito, o arrependimento do consumidor terá de ser comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão, para que a transação não seja lançada na fatura, ou para que haja estorno do valor.



## Antes de comprar

Quem resolveu aderir às compras virtuais deve conhecer o processo e os cuidados que tornarão sua compra mais segura e econômica.

1. O acesso é feito pela Internet, por isso, é necessário, evidentemente, estar conectado à rede por meio de microcomputador, notebook, netbook, laptop, tablet ou smartphone.
2. Antes de ir à loja, pesquise o produto em sites que comparam preços e indicam lojas nas quais estejam mais baratos, como Buscapé – [www.buscape.com.br](http://www.buscape.com.br) – Bondfaro – [www.bondfaro.com.br](http://www.bondfaro.com.br) e JáCotei – [www.jacotei.com.br](http://www.jacotei.com.br).
3. Isso não significa, contudo, que todas as lojas tenham sido pesquisadas. Completamente essas informações em sites de busca.
4. Depois de escolher o produto, suas características e ter uma boa ideia de preços, anote os nomes das lojas indicadas e verifique se não há reclamações de consumidores insatisfeitos com as transações realizadas.
5. No site da PROTESTE, ([www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)) disponibilizamos um comparador de produtos e serviços, incluindo várias lojas online.

## Cuidados ao comprar

Toda compra presencial ou virtual exige uma série de precauções, para que o consumidor não seja lesado nem fique insatisfeito. No e-commerce e nas compras on-line, a cautela deve ser redobrada, uma vez que o comprador não estará frente ao vendedor e aumentará o risco de perdas consideráveis, se houver má-fé dos proprietários das lojas.

Por isso, a PROTESTE ingressou com ação civil pública contra um site que lesou centenas de consumidores, obtendo liminarmente o bloqueio dos bens dos sócios da empresa, bem como do respectivo site. Com isso, evitou que mais consumidores fossem lesados pela empresa. Algumas dicas:

1. Informe-se sobre a loja e o proprietário: consulte os dados da empresa (razão social, CNPJ, endereço, telefone, e-mail). Tente entrar em contato pelos canais informados para avaliar se há, realmente, atendimento ao consumidor.
2. Por meio dos buscadores disponíveis na Internet, informe-se sobre eventuais



reclamações, denúncias e ações judiciais. Consulte, além disso, familiares, colegas, amigos e outros conhecidos a respeito da empresa (talvez algum deles a conheça ou tenha ouvido falar dela).

**3.** Consulte o órgão de defesa do consumidor da sua cidade para saber se há reclamação de consumidores contra o site, quais foram os problemas e se a empresa atendeu ou não as demandas.

**4.** Cheque se os produtos são registrados em agências reguladoras de sua área. Por exemplo, um telefone celular deve ter registro na Anatel.

**5.** Ao passar o mouse sobre o link, confira se o endereço que aparece na barra inferior do navegador é o mesmo. Se for diferente, trata-se de site falso. Dê preferência a sites cujo endereço comece com https (o 's' significa segurança);

**6.** Nunca faça compras utilizando computadores em locais públicos, como "lan house" e cybercafés, pois, muitas vezes, os equipamentos não oferecem a segurança que deveriam, pela falta de atualizações de sistema operacional e do antivírus.

**7.** Nas compras coletivas, informe-se sobre as exigências para fazer jus aos descontos (por exemplo, número mínimo de pessoas que terá de comprar uma viagem para que a promoção tenha valor).

- 8.** Não compre o produto ou serviço mais caro na primeira vez. Faça um teste com um item mais barato, que, se não for entregue ou não tiver a qualidade anunciada, não representará grande prejuízo financeiro.
- 9.** Avalie, neste teste, cumprimento das especificações do produto ou serviço, do prazo e das condições de pagamento.
- 10.** Desconfie de descontos que deixem os preços muito abaixo dos de mercado.
- 11.** No caso de produtos de informática, telecomunicações e eletroeletrônicos, informe-se sobre as características técnicas indispensáveis para que funcionem no Brasil.
- 12.** Não compre medicamentos controlados em sites que abram mão da receita médica.
- 13.** O ideal, mesmo, seria só comprar remédios em sites de farmácias que também tivessem endereço físico e boa reputação.
- 14.** Antes de fechar a compra, certifique-se de que entendeu bem qual o prazo para entrega e o valor do frete.
- 15.** Alguns sites oferecem a opção de armazenar os dados do cartão de crédito. Não aceite.
- 16.** Sex shops garantem que os produtos serão entregues com absoluto sigilo, em embalagens que não identificarão o conteúdo. Saiba, porém, que isso não é tão garantido assim.
- 17.** Se a entrega for feita pelos Correios, não compre em períodos de greve, pois podem ocorrer atrasos ou perda de produtos.
- 18.** Nas compras muito próximas a datas comemorativas como Natal, Dia das Mães, Dia das Crianças, dentre outras, pode haver atraso ou extravio. Se possível, antecipe esse tipo de compra.
- 19.** Ao acessar o site escolhido, veja se há identificação completa do fornecedor no site (razão social, CNPJ, endereço, telefone e e-mail de contato)
- 20.** Certifique-se de que o site ofereça um ambiente com o mínimo de segurança, ou seja, que o navegador de internet exiba o ícone de um cadeado na parte inferior ou na barra de endereços. Ao clicar no cadeado, deverá aparecer o certificado de segurança do site.
- 21.** Leia cuidadosamente os termos de uso do site. É obrigação do fornecedor utilizar mecanismos de segurança eficazes, tanto em relação ao pagamento quanto no que se refira aos dados do consumidor.
- 22.** Confira se há despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros.
- 23.** Informe-se sobre a data de entrega do produto ou da realização do serviço – confirme, também, se estará disponível ou se dependerá de encomenda.



24. Verifique a política de troca do produto por outro modelo, cor, ou tamanho.
25. Consulte as opções de pagamento oferecidas pelo site (ver página 10 desta cartilha).
26. No caso de compra coletiva ou modalidades análogas de contratação, o comprador deve ter a identificação do fornecedor responsável pelo site, bem como do responsável pelo produto ou serviço ofertado (mais informações na página 7 desta cartilha).
27. Exija o sumário do contrato antes da contratação, com as informações relativas à compra.
28. Imprima ou dê um print screen da tela na qual estejam todas as informações e condições para aquisição do produto ou contratação do serviço e guarde esse material.
29. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, cabe ao fornecedor cumprir os termos da oferta conforme o que foi prometido. Além disso, todas as informações veiculadas em material publicitário integram o contrato.
30. Mais informações sobre obrigações do vendedor na página 12, em Atendimento ao consumidor.





## Se houver problemas

Reclamações ou consultas devem ser enviadas ao site, que, por sua vez, terá o dever de receber, avaliar e responder ao consumidor.

Se o problema não for resolvido, o consumidor terá de recorrer ao órgão de proteção ao consumidor mais próximo, a fim de fazer valer seus direitos e obter solução para o conflito no âmbito administrativo.

Percorridos esses passos, se o fornecedor não a solucionar, a demanda poderá ser encaminhada à justiça.

Causas envolvendo valores de até 20 salários mínimos podem ser discutidas no Juizado Especial Cível, sem a necessidade de o consumidor contratar advogado. De 21 a 40 salários mínimos, será necessário contratar advogado.

Se o valor da causa ultrapassar o equivalente a 40 salários mínimos, a ação terá de ser ajuizada na justiça comum.

- Diante da facilitação da defesa dos direitos do consumidor a ação judicial será proposta no domicílio do consumidor (CDC - Lei 8078/90).

# Infrações ao direito do consumidor e penalidades

Os fornecedores que não cumprirem as obrigações previstas na legislação (ver próximo item) estarão sujeitos à aplicação das penalidades administrativas abaixo relacionadas, sem prejuízo das sanções de natureza civil e penal, se for o caso.

- I. multa;
- II. apreensão do produto;
- III. inutilização do produto;
- IV. cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V. proibição de fabricação do produto;
- VI. suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- VII. suspensão temporária de atividade.

## As novas regras

Conheça a íntegra do decreto nº 7.962, de 15/03/2013, que regulamentou o comércio eletrônico.

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

- I. informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;
- II. atendimento facilitado ao consumidor; e
- III. respeito ao direito de arrependimento.

**Art. 2º** Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, 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.

**Art. 3º** Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes:

- 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, nos termos dos incisos I e II do art. 2º.

**Art. 4º** Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, 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 à 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.

Parágrafo único. A manifestação do fornecedor às demandas previstas no inciso V do caput será encaminhada em até cinco dias ao consumidor.

**Art. 5º** O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e

eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

- I. a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou
- II. seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

**Art. 6º** As contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação.

**Art. 7º** A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990.

**Art. 8º** O Decreto no 5.903, de 20 de setembro de 2006, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 10.** .....

**Parágrafo único.** O disposto nos arts. 2º, 3º e 9º deste Decreto aplica-se às contratações no comércio eletrônico.” (NR)

**Art. 9º** Este Decreto entra em vigor sessenta dias após a data de sua publicação.



# PROTESTE, a serviço do consumidor

A PROTESTE completou 12 anos sempre a serviço do consumidor brasileiro. É a maior organização privada de defesa do consumidor da América Latina, com quase 300 mil associados.

Seus testes comparativos têm ajudado a acelerar mudanças em práticas produtivas e de vendas de produtos e serviços, aumentando a segurança e melhorando o custo-benefício nas relações de consumo.

Suas publicações são fundamentais a este trabalho. Em março de 2002, foi lançada a primeira delas, a revista PROTESTE, na qual são publicados testes de produtos e serviços. Em abril de 2006, a associação intensificou esse apoio aos consumidores com a revista DINHEIRO & DIREITOS. A mais nova publicação é a PROTESTE Saúde, que enfoca temas relevantes para saúde e qualidade de vida.

Em cada edição, os associados da PROTESTE recebem mais informações para que tenham mais condições de exercer seus direitos ao comprar produtos e serviços.

A associação também elaborou, ao longo de sua existência, dossiês que têm auxiliado o consumidor. Mais recentemente, tem produzido cartilhas de esclarecimento sobre temas de interesse do consumidor. Em março de 2013, em homenagem ao mês em que comemora o Dia do Consumidor, foi lançada a cartilha “Pegadinhas do Consumo” – <http://www.proteste.org.br/nt/nc/news/cartilha-e-video-ajudam-a-escapar-das-pegadinhas-de-consumo>.

Para orientação da PROTESTE, associados podem entrar em contato pelos telefones (11) 4003-3907 (São Paulo), ou (21) 3906-3900 (Rio de Janeiro e demais estados).

Se ainda não for associado, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone (21) 3906-3906, ou acesse o site [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br).





[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br) 