

E-commerce

Por Jaqueline Couto / Fotos: Jacinto Alvarez

Patrocínio: Ernst & Young Terco, PwC e Saint Paul

E-commerce no Brasil: uma realidade em mudança

O direito do consumidor no comércio eletrônico e as novidades trazidas pelo Decreto Federal nº 7962/13

O *e-commerce* (ou comércio eletrônico) é possivelmente um dos maiores desafios que envolve o direito do consumidor na atualidade. É fato que a dita revolução tecnológica, originada pela criação da internet e pela expansão da contratação eletrônica, trouxe incontáveis melhoramentos a todos. Porém, nem tudo é facilidade.

O consumidor se depara com ofertas irresistíveis e desafios graças ao meio virtual, que ainda engatinha nas leis de regulamentação. Foi para falar sobre esse, entre outros assuntos, que a Comissão de Tecnologia da Informação promoveu uma palestra ministrada por Márcio Cots, sócio do Cots Advogados, escritório especializado em Direito Digital, na sede do IBEF SP, em 7 de maio.

De acordo com Cots, no que se refere ao consumidor—considerado o mais fraco na relação jurídica de consumo—a compra por meio eletrônico traz muitos desafios e desvantagens, que acabam por levantar questionamentos sobre a eficácia da proteção no comércio eletrônico e a consequente suspeita no meio virtual.

Um ponto proeminente no comércio eletrônico é a vulnerabilidade exacerbada do consumidor, que ocorre por conta da falta de conhecimento técnico sobre o mundo virtual e do pseudo anonimato que ele proporciona.

"A internet transmite a sensação de anonimato e de impunidade. E não é bem assim. O Brasil é quase uma referência

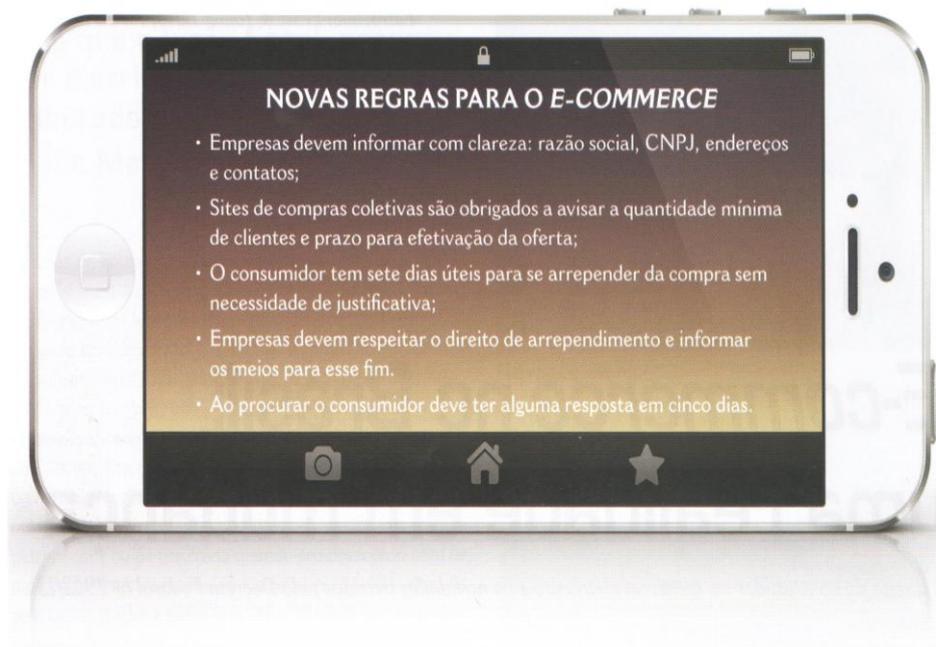
mundial em quantidade de decisões relacionadas às questões da internet. Embora não tenha uma quantidade grande de leis regulamentando tudo o que acontece nesse meio, já há um conjunto de jurisprudência relevante", comentou o especialista.

Com a crescente evolução do comércio eletrônico no Brasil e no mundo, surge a necessidade de regulamentação por parte do Estado. Só em 2012, compras e vendas feitas pela internet e outros meios eletrônicos movimentaram mais de R\$ 22 bilhões, um crescimento de mais de 20% em relação a 2011.



Público

E-commerce



Decreto nº 7.962/2013

O Decreto Federal nº 7.962, publicado no dia 15 de março deste ano, que estabelece as novas regras específicas aplicáveis às contratações realizadas por meio de comércio eletrônico é considerado um avanço, entretanto pode ainda não ter sido suficiente para assegurar ao consumidor que haverá boas práticas no setor por parte dos fornecedores de serviços.

A legislação, promulgada como um regulamento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), foi uma resposta à desatualização da norma frente aos novos meios de contratação *on-line* de serviços e produtos.

Com a lei em vigor, as empresas que comercializam por meio eletrônico deverão informar em seus sites sua razão social, CNPJ, endereços eletrônico e físico (e outras maneiras de entrar em contato), bem como todas as informações essenciais sobre os produtos ou serviços oferecidos, como discriminar no preço qualquer despesa adicional ou acessória, e trazer informações claras e ostensivas sobre o que está sendo comercializado.

O Decreto ainda impõe aos fornecedores algumas regras específicas para a contratação eletrônica, como: obrigações de apresentar aos consumidores um sumário do contrato antes da conclusão da contratação; confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta e das demandas do consumidor e de manter um serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico às demandas dos consumidores, com prazo máximo de cinco dias para envio de manifestação sobre a demanda do consumidor.

Compras coletivas

Cots ressaltou um detalhe importante sobre os sites de compras coletivas: será preciso criar mecanismos para que, na hora em que o consumidor se arrepender da aquisição de um serviço ou produto adquirido em um site de compras coletivas, haja o estorno sem problemas mais sérios.

“Há duas situações que podem ocorrer: uma é o arrependimento no momento em que ainda se está acumulando um número mínimo de consumidores, ou seja, os demais precisam entender que alguns desistiram – e essa informação precisa estar lá – e a outra é, depois de finalizada a compra, o exercício do direito de arrependimento depois do fechamento do lote. Isso que terá que ser regulamentado com o fornecedor do produto/serviço”.

O advogado acredita que o grande teste do Decreto nº 7.962 será durante datas comemorativas como o Dia das Mães, Natal, entre outros períodos de impacto no comércio. “A facilidade da contratação deve ser a mesma da rescisão do contrato. Não se pode contratar um serviço pela internet e ter que ligar para cancelar o mesmo”, resalta ele. O especialista em Direito Digital faz questão de deixar claro que o comércio eletrônico não se limita apenas à internet, pois abrange qualquer plataforma eletrônica de transação de compras.

Segurança

Todavia, há vários passos a serem dados para garantir a segurança e privacidade dos dados. Cots ressaltou que 85%



Da esq. p/ a dir.: Márcio Cots (Cots Advogados); Renata Romariz (PwC); Carlos Santiago (PwC); Carlos Villafuerte (e-Xyon)

do vazamento de informações sobre clientes ocorre por meio de funcionários ou ex-funcionários das companhias.

“Desses 85%, 93% desconheciam as consequências jurídicas desse vazamento. Faz parte deste planejamento uma campanha para a conscientização desses funcionários para que tenham consciência jurídica de que uma má conduta, principalmente em relação à utilização dos dados dos usuários, trará consequências para empresa e para ele, sobretudo de âmbito criminal”.

Ter uma política de segurança de informação em uma empresa é primordial para assegurar o sigilo dos dados dos clientes e evitar problemas judiciais, completou o advogado.

Outro dado relevante é o grande número de sites de comércio eletrônico na lista de fraudes do Procon. Apenas em 2013, a instituição identificou 71 endereços suspeitos por irregularidades. “Os Procons podem fiscalizar, mas não se pode fazer muito. Ainda é preciso uma ação ativa contra essas fraudes no mundo virtual”.

E-mail marketing versus Spam

Para Cots, muitas vezes um e-mail marketing nada mais é que um “spam com um nome mais bonito”. O Decreto institui que a doação ou venda de lista de e-mails, realizada entre empresas sem o conhecimento e consentimento dos destinatários, agora é tida como crime.

“Compartilhar, veicular, hospedar, exibir, alienar, utilizar, licenciar, doar, ou de qualquer forma, ceder ou transferir dados ou informações pessoais sem a expressa autorização

“A internet transmite a sensação de anonimato e de impunidade. E não é bem assim. O Brasil é quase uma referência mundial em quantidade de decisões relacionadas às questões da internet. Embora não tenha uma quantidade grande de leis regulamentando tudo o que acontece nesse meio, já há um conjunto de jurisprudência relevante”

Marcio Cots

ou consentimento informado – salvo banco de dados ou cadastros regulares destinados a proteção de crédito – serão crimes a partir do momento que em o projeto passou a ser lei. O *mailing* não é proibido. O *mailing* que virar spam, sim. E este tipo de ação pode acarretar detenção de seis meses a dois anos, além de multa ao responsável pela empresa”.

O advogado afirmou que ainda há uma longa caminhada pela frente até a sociedade se adaptar às novas mudanças e futuras regras que virão em benefício do cidadão e do comércio eletrônico. “Enquanto isso, continuo dizendo que já se viu a sociedade transformar o Direito, mas nunca se viu o Direito transformar a sociedade. A internet é uma realidade, não vai deixar de existir. E o Direito é que vai ter que se adequar a essa situação”, finalizou. ❖